

IBM Commerce 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 e la PoE applicabile (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Commerce on Cloud fornisce funzionalità applicative per la vendita e gli adempimenti. IBM gestisce l'infrastruttura (rete, storage e risorse di calcolo), fornisce gli aggiornamenti all'applicazione e mantiene l'infrastruttura e i controlli della sicurezza e della tutela dei dati applicabili.

Il Servizio Cloud è progettato per consentire al Cliente di implementare le Estensioni per soddisfare le esigenze aziendali specifiche del Cliente.

1.1 Abbonamenti Base

Di seguito sono descritte le opzioni dell'abbonamento del Servizio Cloud ("Abbonamento Base") che sono disponibili con il Servizio Cloud applicabile. Il Documento d'Ordine identifica gli Abbonamenti Base che sono stati acquistati. I riferimenti al Servizio Cloud in questo documento si applicano agli Abbonamenti Base acquistati.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service è un servizio cloud di e-commerce che consente la vendita digitale per business-to-consumer (B2C), business-to-business (B2B), indirettamente tramite i partner del canale o simultaneamente su tutti questi canali. Le funzionalità principali includono:

- a. Marketing di Gestione del Catalogo e Tipi di Promozioni
- b. Gestione Contratti
- c. Navigazione e Ricerca
- d. Supporto delle Tariffe
- e. Supporto dell'Integrazione dei Sistemi
- f. Creazione e Gestione di più Vetrine

1.1.2 IBM Commerce Service Essentials

L'offerta IBM Commerce Service Essentials fornisce funzionalità operative equivalenti a IBM Commerce Service, con le seguenti limitazioni e differenze, come ulteriormente descritto in dettaglio nella presente Descrizione dei Servizi:

- quattro unità di Richieste di Assistenza
- fino a tre mesi di setup incluso nell'Abbonamento Base
- solo ambienti di test e di produzione
- 168 ore (sette giorni) di Recovery Time Objective e 48 ore di Recovery Point Objective per Disaster Recovery

1.1.3 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service è un servizio cloud di gestione degli ordini su tutti i canali, che consente alle fonti interne ed esterne della fornitura di ottenere i livelli di servizio e le regole commerciali del Cliente. Il Servizio Cloud consolida gli ordini su più canali per fornire una vista unica della domanda, dell'inventario e della fornitura su reti globali mediante la collaborazione dei fornitori del Cliente. Il Servizio Cloud si integra con i processi di warehouse, finanziari, fiscali, di pagamento e altri processi interni ed esterni.

IBM Order Management Service include le seguenti funzionalità:

- a. Gestione Distribuita degli Ordini

Aggrega, gestisce e monitora gli ordini provenienti da tutti i canali. Il motore di alimentazione delle informazioni coordina gli adempimenti su tutto il gruppo aziendale esteso. Fornisce un unico repository di ordini per modificare, annullare, tracciare e monitorare il ciclo di vita degli ordini.

- b. **Visibilità Globale dell'Inventario**
Consolida le informazioni dell'inventario da più sistemi, generando una vista unica di tutta la fornitura e della domanda. Fornisce viste specifiche dei ruoli dell'inventario.
- c. **Ripristino della Logistica**
Collega molteplici richieste di restituzione/riparazione riguardanti gli ordini di vendita originali, per consentire il tracciamento del ciclo di vita della riparazione. Consente di tracciare il ripristino dell'inventario nuovamente nella sede appropriata in base alle regole commerciali.
- d. **Reportistica operativa**
Fornisce funzionalità di reportistica rispetto ai dati transazionali del Servizio Cloud per le operazioni giornaliere tramite IBM Cognos Analytics on Cloud. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, IBM Cognos Analytics on Cloud consente al Cliente di usare gli esempi di IBM Cognos analytics, le lingue supplementari Cognos, framework manager, report studio, dynamic query, i moduli dei dati ed i report di esempio. IBM Cognos Analytics on Cloud può essere utilizzato solo per generare fino a 140 report operativi a settimana, utilizzando i dati del Servizio Cloud entro i limiti stabiliti nella PoE per il Servizio Cloud e per nessun altro scopo o, altrimenti, separatamente dal Servizio Cloud. Al Cliente è vietato estrarre i dati da IBM Cognos Analytics on Cloud per utilizzarli con qualsiasi altro repository. I dati disponibili per la reportistica sono limitati ad un periodo di sette giorni all'interno del database attivo. L'accesso del Cliente a IBM Cognos Analytics on Cloud e l'uso dello stesso, sono soggetti al documento più recente delle Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, ToU) disponibile per IBM Cognos Analytics on Cloud alla pagina web <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. In caso di discordanza, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevalgono sulle condizioni del documento delle Condizioni di Utilizzo di IBM Cognos Analytics on Cloud. Le condizioni della Guida al Supporto IBM Software as a Service per IBM Cognos Analytics on Cloud sono applicabili a questa funzionalità.

1.1.4 **IBM Configure Price Quote Service**

IBM Configure Price Quote Service è un Servizio Cloud che attiva:

- a. **Configuratore**
Personalizza servizi e prodotti in base a molteplici opzioni e alle regole commerciali specifiche dell'articolo.
- b. **Prezzi**
Consente di gestire e aggiornare le tariffe di servizi e prodotti per i segmenti di mercato applicabili del Cliente.
- c. **Preventivi**
Consente di creare più preventivi, negoziare e convertire in un ordine i preventivi accettati.
- d. **Catalogo**
Consente di fornire le informazioni inerenti al catalogo su tutta la catena della domanda e di gestire la vendita di servizi dei prodotti, i pacchetti, le parti e gli accessori.
- e. **Reportistica operativa**
Fornisce funzionalità di reportistica rispetto ai dati transazionali del Servizio Cloud per le operazioni giornaliere tramite IBM Cognos Analytics on Cloud. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, IBM Cognos Analytics on Cloud consente al Cliente di usare gli esempi di IBM Cognos analytics, le lingue supplementari Cognos, framework manager, report studio, dynamic query, i moduli dei dati ed i report di esempio. IBM Cognos Analytics on Cloud può essere utilizzato solo per generare fino a 140 report operativi a settimana, utilizzando i dati del Servizio Cloud entro i limiti stabiliti nella PoE per il Servizio Cloud e per nessun altro scopo o, altrimenti, separatamente dal Servizio Cloud. Al Cliente è vietato estrarre i dati da IBM Cognos Analytics on Cloud per utilizzarli con qualsiasi altro repository. I dati disponibili per la reportistica sono limitati ad un periodo di sette giorni all'interno del database attivo. L'accesso del Cliente a IBM Cognos Analytics on Cloud, e l'uso dello stesso, sono soggetti al documento più recente delle Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, ToU) disponibile per IBM Cognos Analytics on Cloud alla pagina web <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. In caso di discordanza, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevalgono sulle condizioni del documento delle Condizioni di Utilizzo di IBM

Cognos Analytics on Cloud. Le condizioni della Guida al Supporto IBM Software as a Service per IBM Cognos Analytics on Cloud sono applicabili a questa funzionalità.

1.2 Implementazione degli Aggiornamenti Inizializzati da IBM

IBM esegue la manutenzione e gli aggiornamenti richiesti del Servizio Cloud che include l'implementazione degli aggiornamenti, le patch, incluse quelle per la Sicurezza (nell'insieme, "Aggiornamenti Inizializzati da IBM"). L'implementazione degli Aggiornamenti Inizializzati da IBM non viene conteggiata rispetto all'assegnazione mensile del Cliente di Richieste di Assistenza.

Occasionalmente, gli Aggiornamenti Inizializzati da IBM possono prevalere o rendere obsolete le funzioni, le uscite utente o le API fornite dal Servizio Cloud. Per un periodo di 180 giorni dall'Aggiornamento Inizializzato da IBM, IBM continuerà a supportare le funzioni, le uscite utente e le API obsolete. IBM fornirà al Cliente soluzioni alternative richieste e gli standard di programmazione IBM. Prima del termine del periodo di 180 giorni, il Cliente accetta di sospendere l'utilizzo di funzioni, uscite utente e API obsolete, rimuovere tutti i riferimenti contenuti all'interno delle Estensioni ed essere conforme allo standard di programmazione aggiornato di IBM.

IBM fornirà al Cliente un preavviso di 90 giorni prima di implementare l'Aggiornamento Inizializzato da IBM nell'Ambiente di Produzione e fornirà al Cliente un preavviso di 30 giorni prima di implementare la Patch per la Sicurezza nell'Ambiente di Produzione. IBM può, tuttavia, applicare le Patch per la Sicurezza che IBM ritiene necessarie per correggere vulnerabilità ed esposizioni significative per il livello applicativo e infrastrutturale dell'Ambiente di Produzione, senza preavviso né periodo di test del Cliente.

IBM fornirà al Cliente un periodo di 60 giorni per il test in tutti gli Ambienti di Non Produzione prima di promuovere l'Aggiornamento Inizializzato da IBM nell'Ambiente di Pre-Produzione e di Produzione. IBM fornirà al Cliente un periodo di 30 giorni per il test in tutti gli Ambienti di Non Produzione prima di promuovere la Patch della Sicurezza nell'Ambiente di Pre-Produzione e di Produzione (nell'insieme, "Periodo di Test QA" applicabile).

In seguito al completamento da parte del Cliente dell'Aggiornamento Inizializzato da IBM entro il Periodo di Test QA, il Cliente comunicherà a IBM eventuali problemi o suggerimenti affinché IBM possa promuovere l'Aggiornamento Inizializzato da IBM negli Ambienti di Pre-Produzione e di Produzione entro i 15 giorni immediatamente successivi all'approvazione del Cliente.

Se un Aggiornamento Inizializzato da IBM non viene implementato nell'Ambiente di Produzione dopo la scadenza del Periodo di Test QA a causa di un problema rilevato all'interno dell'Estensione:

- a. il Cliente avrà 15 giorni per risolvere il problema e garantire l'autorizzazione per promuovere l'Aggiornamento Inizializzato da IBM;
- b. eventuali garanzie fornite nell'Accordo non potranno essere applicate al Servizio Cloud;
- c. IBM può addebitare al Cliente ulteriori costi sostenuti da IBM per supportare il Servizio Cloud non aggiornato; e
- d. IBM può, a sua scelta, fornire al Cliente un preavviso di 30 giorni in cui comunica che l'accesso del Cliente al Servizio Cloud sarà sospeso a meno che l'Aggiornamento Inizializzato da IBM non sia stato lanciato nell'Ambiente di Produzione. In deroga a quanto sopra, se IBM non è in grado di promuovere un Aggiornamento Inizializzato da IBM perché il Cliente rifiuta il proprio consenso a causa di un problema complesso irrisolto, IBM, a sua discrezione, potrà lavorare con il Cliente per definire un piano di rimedio e di promozione reciprocamente concordato.

Se IBM determina che, in seguito ad un Aggiornamento Inizializzato da IBM non lanciato nell'Ambiente di Produzione, è presente o potenzialmente presente una vulnerabilità della sicurezza di severità alta, IBM può sospendere immediatamente l'accesso del Cliente al Servizio Cloud fino a quando l'Aggiornamento Inizializzato da IBM non viene lanciato.

Qualora l'Aggiornamento Inizializzato da IBM non venga implementato nell'Ambiente di Produzione a causa di un Problema dell'Estensione oppure nel caso in cui la mancanza di autorizzazione del Cliente a lanciare la modifica non sia causata dall'effetto dell'Aggiornamento Inizializzato da IBM sulle Estensioni, il Cliente accetta di manlevare, difendere e tenere indenne IBM da qualsiasi richiesta di risarcimento di terzi derivante dall'uso del Servizio Cloud successivamente al Periodo di Test QA, nella misura in cui tale richiesta avrebbe potuto essere evitata con l'implementazione dell'Aggiornamento Inizializzato da IBM.

1.3 Estensioni

Le Estensioni consentono al Cliente di configurare il Servizio Cloud per soddisfare le esigenze aziendali del Cliente creando estensioni del software per l'Applicazione del Servizio Cloud. Le Estensioni sono contenuti forniti durante l'uso del Servizio Cloud e non fanno parte del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile dello sviluppo, gestione, manutenzione e supporto di tutte le Estensioni. Il Cliente può sottoscrivere un contratto separatamente con IBM o un fornitore terzo specificamente autorizzato per iscritto da IBM a creare le Estensioni.

- a. Le Estensioni create dal Cliente sono soggette ad ulteriori termini e condizioni riportati di seguito:
- (1) il Cliente accetta di conformarsi agli Standard dell'Offerta in relazione allo sviluppo e fornitura delle Estensioni.
 - (2) IBM avrà il diritto di revisionare, approvare o rifiutare i documenti della progettazione, i piani di test, i risultati del test e il codice ad oggetti affinché le Estensioni siano conformi alle condizioni dell'Accordo.
 - (3) IBM può richiedere al Cliente di eseguire i test delle prestazioni specificati da IBM. Il Cliente dovrà fornire a IBM tali documenti della progettazione, i piani e i risultati del test e il codice ad oggetti, con ragionevole anticipo per la revisione del Servizio Cloud da attivare e dovrà collaborare con IBM per risolvere i problemi identificati da IBM.
 - (4) Il Cliente si impegna a mettere in atto e mantenere un programma per evitare che malware, inclusi virus, Trojan horses, denial-of-service e altre tecnologie distruttive e nascoste vengano inclusi nelle estensioni.
 - (5) IBM può monitorare ed eseguire la scansione delle Estensioni per le vulnerabilità della sicurezza e/o i malware. IBM può rimuovere le Estensioni da qualsiasi ambiente di Servizi Cloud o sospenderle fino a quando il problema della vulnerabilità della sicurezza o del malware non viene risolto.
 - (6) Le Estensioni non includeranno o aggiungeranno eventuali pacchetti di prodotti software o commerciali di terzi che funzionano indipendentemente dal Servizio Cloud e l'aggiunta di tali pacchetti software o commerciali di terzi è vietata.
 - (7) Il Cliente è responsabile di istruire e mantenere il personale con un adeguato livello di conoscenze e di competenze per lavorare con il Servizio Cloud e le Estensioni nel periodo di durata dell'abbonamento. Qualsiasi formazione o assistenza formativa che viene richiesta è a spese del Cliente. Qualora IBM determini che il Cliente non è in grado di svolgere le attività richieste con ragionevole assistenza, IBM, a sua unica discrezione, potrà richiedere al Cliente di impegnarsi nelle attività di trasferimento della conoscenza applicabili con il personale dei servizi professionali IBM. Tali attività di trasferimento della conoscenza sarà a spese del Cliente, se non tra IBM e le sue consociate. IBM fornirà tale formazione al Cliente su richiesta dello stesso in base ad ulteriori corrispettivi.
 - (8) Il Cliente o i suoi licenzianti detengono tutti i diritti, titoli e interessi o licenze relativi alle Estensioni fornite a IBM per ospitare il Servizio Cloud. Il Cliente dichiara e garantisce a IBM di essere in possesso di tutti i diritti necessari a fornire le Estensioni del Cliente ad IBM per gli scopi di ospitare il Servizio Cloud e che né le Estensioni del Cliente né l'hosting da parte di IBM insieme al Servizio Cloud violino eventuali brevetti o copyright di terzi.
 - (9) Il Cliente garantisce a IBM ed accetta di ottenere tempestivamente e mantenere tutti i diritti e le licenze, su scala mondiale, in assenza di royalty, interamente pagati sui Consensi Richiesti per tutte le Estensioni necessarie affinché IBM e i suoi fornitori possano ospitare le Estensioni e altrimenti eseguire le proprie obbligazioni. Su richiesta, il Cliente fornirà a IBM prova di tali diritti, licenze o Consensi Richiesti. IBM sarà sollevata dall'inadempimento delle proprie obbligazioni nella misura in cui tale inadempimento è stato condizionato dal mancato ottenimento e consegna tempestiva da parte del Cliente di tali licenze, diritti o Consensi Richiesti. In questo paragrafo, "Consenso Richiesto" indica qualsiasi consenso, licenza o autorizzazione richiesti per fornire a IBM e ai suoi fornitori il diritto o la licenza per accedere, utilizzare e/o modificare in formato elettronico e in altre forme, solo quando necessario, secondo quanto specificato nella presente Descrizione dei Servizi, inclusa la creazione di opere derivate, le Estensioni, senza violare la proprietà o i diritti di proprietà intellettuale dei fornitori, licenzianti o proprietari di tali Estensioni.

- (10) Il Cliente garantirà che il codice, i dati e altre risorse introdotte dal Cliente tramite le Estensioni non aumentino il rischio della sicurezza né richiedano ulteriori requisiti di certificazione, salvo espressamente stabilito da IBM mediante una modifica o un'appendice alla presente Descrizione dei Servizi. Fatto salvo quanto sopra, il Cliente provvederà a: (a) eseguire le applicazioni web e le scansioni delle vulnerabilità del codice statico su tutte le Estensioni per identificare eventuali esposizioni della sicurezza; e (b) comunicare a IBM per iscritto la presenza di eventuali esposizioni identificate da una scansione delle vulnerabilità che vi sono incluse o fornite in relazione alle Estensioni.
- b. Il Cliente è responsabile di implementare ed eseguire tutti i test delle Estensioni per gli Ambienti di Non Produzione.
 - c. Prima dell'Inizio Uso Produttivo, il Cliente implementa le Estensioni per gli Ambienti di Pre-Produzione, di Produzione e di Disaster Recovery, come applicabile.
 - d. Successivamente all'Inizio Uso Produttivo del Cliente, IBM implementerà le Estensioni per gli Ambienti di Pre-Produzione, di Produzione e di Disaster Recovery mediante una Richiesta di Assistenza.
 - e. Ulteriori implementazioni di Ambienti di Integrazione, di Test, di Pre-Produzione o di Produzione da parte di IBM a supporto delle Estensioni come, ad esempio, la creazione di Estensioni o l'attivazione di altri componenti integrati, possono essere descritti in un Allegato separato tra IBM e il Cliente e sarà soggetto a corrispettivi separati fatturati in base ai termini e ai corrispettivi contenuti in tale Allegato.

1.4 Ambienti del Servizio Cloud

Il Servizio Cloud di base fornisce l'infrastruttura funzionale per l'esecuzione del software per cui IBM fornisce il supporto e gli aggiornamenti necessari per la rete, l'hardware e il sistema. Come parte integrante dell'Abbonamento Base, IBM fornisce uno di ciascuno dei seguenti ambienti. Ulteriori ambienti o ambienti autonomi sono disponibili su richiesta e ad un costo aggiuntivo.

- Ambiente di Integrazione
Fornisce una singola istanza di produzione funzionalmente equivalente e l'infrastruttura di supporto usate unicamente per l'integrazione e il test funzionale del nuovo Servizio Cloud, inclusa l'Applicazione e qualsiasi Estensione. L'implementazione dell'Ambiente di Integrazione è prevista più volte al giorno, al fine di ottenere una build pronta per essere implementata nell'Ambiente di Test. Non incluso nell'offerta IBM Commerce Service Essentials.
- Ambiente di Test, noto anche come Ambiente QA
Fornisce una singola istanza di produzione funzionalmente equivalente e l'infrastruttura di supporto usate di solito per la 'quality assurance', le prestazioni e il test finale dei nuovi Servizi Cloud, inclusa l'Applicazione e qualsiasi Estensione. Nell'Ambiente di Test sono di solito presenti flussi di codice consolidati implementati per la preparazione della promozione finale per Ambienti come, ad esempio, quelli di Pre-Produzione, Produzione e di Disaster Recovery, ove applicabile.
- Ambiente di Pre-Produzione
Fornisce una replica limitata della produzione per l'implementazione e il test di accettazione del Cliente delle configurazioni dell'Applicazione finale con qualsiasi Estensione. Tale Ambiente viene mantenuto costantemente in base agli standard operativi e di conformità della produzione ma non ha la copertura del Service Level Agreement. È la sede principale per il test di accettazione utente condotto dal Cliente e la valutazione/test finale delle prestazioni prima di iniziare la Produzione. Non incluso nell'offerta IBM Commerce Service Essentials.
- Ambiente di Produzione
Il punto di sosta finale di tutto il software "In esecuzione" durante la gestione del ciclo di vita del Servizio Cloud. L'accesso a questo sistema è riservato solo al personale IBM o ad utenti autorizzati. L'Ambiente di Produzione include l'Applicazione, i sistemi e l'infrastruttura di supporto dei sistemi cui gli utenti finali e il Cliente di un'organizzazione accedono e utilizzano per scopi operativi per eseguire i relativi processi e transazioni aziendali.
- Ambiente di Disaster Recovery
Fornisce una replica limitata della produzione in grado di ospitare i volumi dell'abbonamento e che viene sincronizzata con l'Ambiente di Produzione e mantenuta 'dormiente' nell'infrastruttura di Pre-

Produzione. L'Ambiente di Disaster Recovery è mantenuto in uno stato sempre pronto nel caso inevitabile in cui il data center di produzione diventasse irrecuperabile e IBM dichiarasse un Evento Catastrofico. Quando viene attivato l'Ambiente di Disaster Recovery, l'Ambiente di Pre-Produzione non sarà disponibile. Non incluso nell'offerta IBM Commerce Service Essentials.

1.5 Integrazione del Servizio Cloud

Il Servizio Cloud supporta una varietà di metodologie per l'integrazione con i servizi di supporto e legacy. Le seguenti funzionalità sono fornite come parte del Servizio Cloud, con o senza l'uso di circuiti virtuali o fisici.

- Application Program Interface (API)
Un insieme di routine, protocolli e tool per creare software e applicazioni.
- Coda Messaggi (Message Queue, MQ)
Fornisce i meccanismi inter-process communication (IPC) o inter-thread communication all'interno dello stesso processo. Ciò consente al Servizio Cloud, tramite le connessioni JMS (Java Messaging Service), di essere un endpoint per le reti MQ o per le comunicazioni 'point-to-point'. Il Servizio Cloud non fornisce un punto di connessione in entrata, né l'instradamento tra 2 (due) o più endpoint che non fanno parte del Servizio Cloud.
- Secure File Transfer Protocol (SFTP) o SSH File Transfer Protocol
Un protocollo di rete che fornisce l'accesso ai file, il trasferimento e la gestione dei file su un flusso di dati protetto e affidabile. Il Servizio Cloud fornisce un server SFTP per i trasferimenti di file in entrata destinati ad essere utilizzati dalle Estensioni. Il trasferimento in uscita dal Servizio Cloud di dati e report può essere effettuato tramite un client SFTP basato su java, incorporato nell'Applicazione o nelle Estensioni. I trasferimenti SFTP richiedono la crittografia dei file per proteggere i dati 'dormienti'.

1.6 Servizio di Monitoraggio

IBM fornisce il seguente servizio di monitoraggio progettato per valutare il Servizio Cloud dallo stato fisico dell'hardware fino alle prestazioni del Servizio Cloud:

- Monitoraggio dell'Infrastruttura Cloud
Monitora lo stato e l'efficienza della piattaforma dell'infrastruttura cloud;
 - Monitoraggio dell'Applicazione
Monitora lo stato e l'efficienza della piattaforma dell'Applicazione;
 - Monitoraggio Sintetico
"Clic dell'utente simulati" per monitorare lo stato e l'efficienza delle Estensioni in esecuzione insieme all'Applicazione.
- a. Monitoraggio dell'Ambiente di Produzione
- (1) IBM risponderà ai controlli della piattaforma in base alla severità dell'errore e dell'impatto. IBM tratterà l'indisponibilità dell'Applicazione rilevata come un caso di assistenza di Severità 1 e avvierà il 'triage' del problema.
 - (2) IBM fornirà il monitoraggio dei casi di utilizzo sintetici sviluppati del Cliente e monitorerà e aprirà il caso di supporto appropriato in base all'impatto sul Servizio Cloud e avvierà il 'triage' del problema. Il monitoraggio sintetico è limitato al monitoraggio dei "clic dell'utente simulati". IBM controlla il monitoraggio sintetico del Cliente per valutare la disponibilità del Servizio Cloud dalla prospettiva dell'utente. Questo si realizza attraverso una tecnica automatica di simulazione dei percorsi-del-clic di una determinata esperienza utente.
- b. Monitoraggio dell'Ambiente di Pre-Produzione
- (1) IBM tratterà l'indisponibilità rilevata dell'Applicazione dell'Ambiente di Test o di Pre-Produzione come un caso di assistenza di Severità 2 e avvierà il 'triage' del problema. Se il problema è all'interno di un'area di responsabilità del Cliente, IBM lo comunicherà al Cliente e continuerà a tracciare il caso.
 - (2) IBM tratterà l'indisponibilità rilevata dell'applicazione dell'Ambiente di Integrazione come un caso di assistenza di Severità 3 e risolverà il problema ripristinando l'ultimo backup noto funzionante o effettuando nuovamente l'installazione.

1.7 Backup

IBM effettuerà il backup dei dati della Produzione, di Pre-Produzione e di Disaster Recovery almeno una volta al giorno in un archivio del disco locale. I dati includono la configurazione dell'infrastruttura principale, la configurazione del prodotto, le Estensioni e i file richiesti per ripristinare un sistema malfunzionante. I backup locali saranno spostati in una sede remota di storage ogni notte e conservati per sette giorni. I backup potenziano il Piano di Disaster Recovery.

1.8 Disaster Recovery

Ad eccezione di IBM Commerce Service Essentials, IBM fornirà al Cliente le funzionalità di ripristino per una struttura di disaster recovery di Livello 3 per l'Ambiente di Produzione del Cliente. IBM erogherà il servizio di Disaster Recovery impegnandosi a compiere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare il Servizio Cloud con un RTO (Recovery Time Objective) di 48 ore e un RPO (Recovery Point Objective) di 24 ore. Quando viene attivato l'Ambiente di Disaster Recovery, l'Ambiente di Pre-Produzione non sarà disponibile.

Per IBM Commerce Service Essentials, IBM fornirà le funzionalità di ripristino per un data center disponibile con funzionalità equivalenti per l'Ambiente di Produzione del Cliente. IBM erogherà il servizio di Disaster Recovery impegnandosi a compiere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare il Servizio Cloud con un RTO (Recovery Time Objective) di 168 ore e un RPO (Recovery Point Objective) di 48 ore.

In caso di una Catastrofe dichiarata da IBM, IBM comunicherà con il Cliente ogni ora sullo stato del processo di ripristino, compresi i progressi riguardanti l'RTO e l'RPO.

1.9 Assegnazione dello Storage dei Dati

L'assegnazione dello storage dei dati del Cliente riguarda l'Ambiente di Produzione e include lo storage dimensionato per conservare la cronologia di 2 (due) anni di Linee di Ordini cui il Cliente ha diritto come specificato nel Documento d'Ordine. Nel caso in cui questi limiti vengano superati in base agli eventi di storage del sistema, il Cliente dovrà corrispondere ulteriori corrispettivi per l'assegnazione di storage aggiuntivo.

1.10 Servizio di Posta dell'Infrastruttura Condivisa (Solo in Uscita)

La consegna della posta in uscita condivisa è parte integrante del Servizio Cloud. I Clienti possono configurare l'applicazione per utilizzare queste risorse condivise con le email critiche non-aziendali, le notifiche, le email sullo stato a livello di sistema e/o gli avvisi di email. Il Servizio Cloud può essere utilizzato per le email transazionali senza oneri aggiuntivi, tuttavia IBM non garantisce la consegna, il supporto per campagne email di massa o la risoluzione di problemi di posta elettronica come, ad esempio, lo spam emerso da sistemi di posta elettronica di terzi. Il Cliente può sottoscrivere un contratto a parte con un servizio di posta elettronica (ad esempio: IBM Marketing Cloud) per la consegna garantita di email, opzioni di consegna avanzata, supporto di email transazionali e campagne di marketing (email di massa). Le integrazioni con il servizio di posta elettronica di terzi richiede l'erogazione di tale servizio tramite le Estensioni e un contratto separato con il fornitore.

1.11 Setup del Servizio Cloud e Disponibilità della Produzione

IBM fornirà un periodo di tempo, in conformità all'Abbonamento Base, per eseguire i servizi di setup al fine di preparare il Servizio Cloud per la Disponibilità della Produzione. Gli abbonamenti per: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service e 3) IBM Configure Price Quote Service, includono un periodo di setup di 6 (sei) mesi. IBM Commerce Service Essentials include un periodo di setup di 3 (tre) mesi. Le attività di setup includono:

- a. provisioning degli ambienti del Servizio Cloud;
- b. installazione della versione più recente dell'Applicazione insieme a tutte le patch applicabili negli Ambienti dell'Applicazione;
- c. creazione della connettività di rete e interconnessioni con i sistemi di backend del Cliente; e
- d. preparazione dell'Ambiente di Produzione per consentire al Cliente di completare l'implementazione iniziale delle Estensioni del Cliente.

Qualora per le attività di setup, per motivi al di fuori del controllo di IBM, sia necessario più tempo rispetto al periodo di setup, al Cliente sarà addebitato un corrispettivo di Setup On Demand per ciascun mese. Le attività di setup non includono i servizi di implementazione (inclusa la personalizzazione, la configurazione e l'implementazione di una soluzione di e-commerce del Cliente supportata dai Servizi

Cloud o altro per soddisfare particolari esigenze commerciali o tecniche del Cliente - inclusi i requisiti volumetrici, l'aspetto e le funzionalità e altro, i requisiti di interfaccia e la creazione di Estensioni), che saranno gestiti nell'ambito di un accordo di servizi separato.

La "Disponibilità della Produzione" si verifica quando vengono soddisfatti i seguenti criteri: (1) le attività di setup sono state completate; e (2) il Cliente ha completato l'implementazione iniziale delle Estensioni nell'Ambiente di Produzione.

I corrispettivi dell'abbonamento del Servizio Cloud, come identificati nel Documento d'Ordine, iniziano a decorrere dalla Disponibilità della Produzione.

2. Servizi Opzionali

2.1 Ambienti Opzionali

I seguenti ambienti opzionali sono disponibili per integrare il Servizio Cloud di base o come ambiente autonomo:

a. Ambiente di Integrazione

Fornisce un Ambiente di Integrazione che può essere utilizzato per gestire flussi o test di codice separati. L'opzione dell'Ambiente di Integrazione non include l'assegnazione di Richieste di Assistenza. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Ambiente di Test

Fornisce un Ambiente di Test che può essere utilizzato per gestire flussi e test di codice separati. L'opzione dell'Ambiente di Test non include l'assegnazione di Richieste di Assistenza. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Ambiente Pilota

Fornisce un Ambiente di Produzione per un sottoinsieme di clienti che viene mantenuto in base agli standard di produzione fino a 12 mesi. Questa opzione funziona in base agli standard di produzione e fornisce la possibilità di eseguire il test in diretta con i clienti. Lo SLA e il servizio di disaster recovery sono esclusi. L'opzione dell'Ambiente Pilota include l'assegnazione di Richieste di Assistenza di 20 (venti), 30 (trenta) minuti di unità di Richieste di Assistenza. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

L'opzione dell'Ambiente Pilota non è disponibile come componente aggiuntivo per IBM Commerce Service Essentials.

2.2 Opzioni di Integrazione della Rete

Di seguito sono riportate le opzioni supportate, ma non richieste, per l'integrazione con le reti del Cliente.

a. Connessioni whitelisting su Internet

Limita l'accesso al Servizio Cloud o di parti di esso, a indirizzi internet pubblici specifici. Il limite di accesso fornisce la flessibilità per limitare l'accesso alle sedi designate del Cliente. Il whitelisting è incluso nel Servizio Cloud.

b. Virtual Private Network (VPN) tramite Internet

Estende una rete privata su una rete pubblica. Una VPN viene creata stabilendo una connessione virtuale 'point-to-point' attraverso l'uso di connessioni dedicate, i protocolli di 'tunneling' virtuali o la crittografia del traffico. Una VPN viene richiesta solo dal Servizio Cloud se una connessione di integrazione non è crittografata o non è adeguatamente protetta su Internet. I circuiti ridondanti

sono richiesti per l'HA (High Availability). La VPN non è inclusa nell'Abbonamento Base ed è un Componente aggiuntivo opzionale che è possibile acquistare per il Servizio Cloud. La VPN è disponibile tramite la parte opzionale, IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.

c. **Direct Connect per SoftLayer**

Utilizza una connessione Single Mode Fiber (SMF) dalla sede remota del Cliente ad un PoP (Point of Presence) SoftLayer tramite il servizio di un gestore fornito dal Cliente come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Multiprotocol Label Switching (MPLS) o Metro Area Network (MAN), ecc. I circuiti ridondanti sono richiesti per l'HA che può essere interrotta per separare le sedi all'interno della rete SoftLayer. Direct Connect non è incluso nell'Abbonamento Base ed è un Componente aggiuntivo opzionale che è possibile acquistare per il Servizio Cloud.

d. **Content Delivery Network (CDN)**

In base alle esigenze dell'azienda, può essere richiesto per migliorare le prestazioni per l'utente finale. Gli utenti finali potrebbero essere acquirenti e-commerce o rappresentanti del servizio clienti, i quali, in base alla natura dell'azienda, potrebbero trovarsi in una particolare regione o in più regioni. Il servizio CDN non è incluso nel Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile della valutazione, del provisioning e dell'acquisto del servizio CDN di terzi, come richiesto per soddisfare le esigenze di erogazione del Cliente.

2.3 Componenti aggiuntivi del Servizio Cloud

a. I seguenti componenti aggiuntivi sono disponibili per ognuno degli Abbonamenti Base, salvo diversamente indicato:

(1) **IBM Call Center for Commerce on Cloud**

La visibilità del rappresentante del servizio clienti e l'esecuzione dei processi di vendita e ordinazione all'interno di IBM Commerce o di IBM Order Management Services.

(2) **IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade (except for IBM Commerce Service Essentials)**

Fornisce una continuità operativa avanzata di quattro ore di RTO e due ore di RPO.

(3) **IBM Commerce on Cloud Add-on Storage (except for IBM Commerce Service Essentials)**

(4) **IBM Commerce on Cloud Add-on VPN**

(5) **IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB**

Connette il Servizio Cloud a un data center remoto utilizzando un circuito fisico da 1 Gigabit che sfrutta MPLS, MAN o un circuito privato analogo.

(6) **IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB**

Connette il Servizio Cloud a un data center remoto utilizzando un circuito fisico da 10 Gigabit che sfrutta MPLS, MAN o un circuito privato analogo.

(7) **IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support**

Consente il supporto per le severità non di livello 1 in un ulteriore secondo o terzo fuso orario.

b. Il seguente componente aggiuntivo è disponibile solo per l'Abbonamento Base di IBM Commerce Service:

(1) **IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service**

Consente al Cliente di personalizzare prodotti e servizi complessi, all'interno del web store, in base a molteplici opzioni e a regole commerciali specifiche degli articoli.

c. Il seguente componente aggiuntivo è disponibile solo per l'Abbonamento Base di IBM Commerce Service Essentials:

(1) **IBM Commerce Service Essentials Add-on Storage**

d. Il seguente componente aggiuntivo è disponibile solo per l'Abbonamento Base di IBM Order Management Service:

(1) **IBM Order Management Supply Collaboration**

Crea automaticamente gli ordini di acquisto (Purchase Order, PO) da inviare ai fornitori per la spedizione diretta o il rifornimento, gestisce il ciclo di vita del PO e traccia le eccezioni, incluso l'aggiornamento sullo stato dell'ordine, automaticamente dai PO collegati.

- (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Fornisce la pianificazione dei servizi di fornitura e di installazione e altri servizi dei componenti aggiuntivi al momento della transazione dell'ordine. Utilizza la promozione in base alle regole, la selezione del fornitore e l'assegnazione del personale con il controllo integrato dell'inventario, la fornitura e l'esecuzione dei servizi.
- (3) IBM Order Management Pricing
Fornisce le tariffe in base alle regole per gli ordini configurati come servizio comune di prezzi su tutti i canali.
- (4) IBM Order Management Quoting
Fornisce la creazione e la negoziazione delle proposte, automatizza il processo di approvazione e rafforza le regole dei prezzi.
- (5) IBM Order Management Configurator
Consente a clienti, rappresentanti commerciali e partner di canale di personalizzare prodotti e servizi complessi in base a molteplici opzioni e regole commerciali specifiche per ciascun articolo.
- (6) IBM Order Management Store
Consente una vista globale dell'inventario del negozio fisico che deve essere gestito dai dipendenti:
 - (a) controlli dell'inventario in tempo reale e inserimento degli ordini
 - (b) Opzioni di compilazione alternative
 - (i) Negozio del ritiro
 - (ii) Spedizione dal negozio
 - (iii) Spedizione diretta dal centro di distribuzione
 - (c) Ordini speciali
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Consente agli Utenti del Negozio di utilizzare informazioni avanzate sulla sede dell'inventario (il negozio in cui si trova l'inventario) e funzionalità avanzate come la raccolta batch di più ordini in un unico passaggio mediante il negozio.

2.4 Servizi 'Pay Per Use'

Per adattare i mesi di calendario in cui il numero di picco di Linee di Ordini supportato all'ora nel Servizio Cloud supera il picco massimo di Linee di Ordini autorizzato, il Cliente può aumentare le funzionalità di inizializzazione (bursting) rispetto agli standard specificati nel seguente articolo Standard dell'Offerta. La funzionalità di inizializzazione può essere aumentata in incrementi di 1000 Linee di Ordini all'ora e saranno addebitati in base alla formula 'pay per use'. Al Cliente sarà addebitata questa funzionalità durante i mesi in cui ha richiesto l'espansione della capacità di elaborazione e solo per il periodo in cui la funzionalità rimane disponibile per essere utilizzata dal Cliente. Questo servizio deve essere ordinato almeno 60 giorni prima rispetto al(i) mese(i) in cui si pianifica di eseguire l'inizializzazione. La funzionalità di inizializzazione si applica alle seguenti offerte:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability si applica a IBM Commerce Service e IBM Commerce Service Essentials.
- IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability

2.5 Servizi di Setup On Demand e Servizi di Setup

- a. I Servizi di Setup On Demand sono disponibili per ogni offerta di Abbonamento Base che supera il periodo di setup di sei mesi qualora la Disponibilità della Produzione non venga raggiunta entro il periodo massimo consentito di sei mesi. Il corrispettivo della parte di Setup On Demand sarà addebitato per ciascun mese in cui il Servizio Cloud non ha raggiunto lo stato di Disponibilità della Produzione. Sono disponibili i seguenti servizi di Setup On Demand:
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce Service Essentials On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up

- IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Questo servizio di setup stabilisce ulteriori Ore di Richiesta di Assistenza da mettere a disposizione del Cliente per utilizzarle in aggiunta alle Ore di Richiesta di Assistenza mensili incluse nell'Abbonamento Base.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Questo servizio di setup comporta l'offerta di 1 GB di Direct Connect disponibile nell'abbonamento base. Il servizio di setup è richiesto per facilitare l'uso di questa offerta.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Questo servizio di setup comporta l'offerta Direct Connect di 10 GB disponibile nell'abbonamento base. Il servizio di setup è richiesto per facilitare l'uso di questa offerta.

3. Riservatezza dei Dati e Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai Principi sulla Sicurezza e Tutela dei dati di IBM disponibile alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche delle policy di IBM sulla sicurezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e le reti o le macchine di endpoint in base al protocollo utilizzato. IBM raccomanda, ma non richiede, che i dati siano protetti tramite crittografia a livello di file quando sono 'dormienti', a meno che non contengano Dati di natura personale (Personally Identifiable Information, PII), nel qual caso devono essere criptati. Il Cliente è responsabile di garantire che il trasferimento dei contenuti venga effettuato tramite un protocollo protetto (ad esempio SFTP) durante la trasmissione dei dati.

3.1 Scudo per la Protezione dei Dati

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield di IBM quando il Cliente sceglie di ospitare il contenuto negli Stati Uniti soggetto alla Policy sul Privacy Shield Privacy disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3.2 Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per dati regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, dati personali o dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud. I dati soggetti a normativa e sensibili non sono consentiti nel Servizio Cloud salvo espressamente specificato in questo articolo o un accordo scritto tra IBM e il Cliente.

Il Servizio Cloud può essere utilizzato per elaborare, memorizzare, trasmettere e trarre informazioni, PII riguardanti i clienti, gli utenti, il personale del Cliente e altre persone che possono accedere ai Servizi Cloud, ove consentito dalla legge. Altri tipi di dati sensibili regolamentati come, ad esempio, i dati personali sensibili (Sensitive Personally Identifiable Information) e le informazioni riguardanti i dati personali sanitari (Personal Health Information) nel Servizio Cloud non sono consentiti. I dati PII, SPII, PCI dell'Account ed il Contenuto Regolamentato possono essere trattati e archiviati all'interno degli Ambienti di Produzione e di Disaster Recovery.

3.3 Dati dell'Account PCI (Payment Card Industry)

Il Servizio Cloud non è destinato all'archiviazione, trasmissione o elaborazione dei Dati dell'Account PCI. Per limitare il rischio di esposizione, i Dati dell'Account PCI devono essere reindirizzati e convalidati usando iFrame o altra tecnologia che trasmetta i Dati dell'Account PCI Data dal browser del Cliente direttamente al fornitore di pagamento compatibile con PCI.

Se necessario, il Servizio Cloud consentirà ai Dati dell'Account PCI di attraversare la rete ed essere elaborati sulle immagini del server all'interno del livello DMZ e Applicativo. I Dati dell'Account PCI possono essere elaborati nella memoria e inoltrati al fornitore di pagamento del Cliente ma non è consentito trasferirli nel database o scriverli in nessun file system di qualsiasi dispositivo con il Servizio Cloud.

IBM sarà conforme, per la durata dell'abbonamento, agli Standard di Sicurezza dei Dati PCI (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS) per quei controlli che sono gestiti dal Servizio Cloud. I

controlli applicabili saranno documentati tramite Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D), che contiene l'AOC (Attestation of Compliance) o tramite un metodo di reportistica appropriato come specificato dal PCI DSS.

4. 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 agli 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, entro le 24 ore successive, dal momento in cui il Cliente è impattato da un evento riguardante la 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 misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include:

- a. il periodo relativo all'interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
- b. cause al di fuori del controllo di IBM;
- c. problemi con il contenuto o la tecnologia, le progettazioni o le istruzioni del Cliente o di terzi;
- d. configurazioni e piattaforme di sistemi non supportati o altri errori del Cliente;
- e. incidente della sicurezza causato dal Cliente o test della sicurezza del Cliente;
- f. Estensioni;
- g. mancato funzionamento delle Estensioni ad utilizzare, chiamare o estendere correttamente l'API o le Uscite Utente del Servizio;
- h. uso improprio dell'API del Servizio o di una funzionalità del Servizio;
- i. qualsiasi configurazione, impostazione o modifica al di fuori del controllo di IBM che incida sulla disponibilità;
- j. impossibilità di IBM a promuovere una Patch per la Sicurezza nella produzione causata dal rifiuto del Cliente di approvare tale promozione o da altre azioni intraprese dal Cliente per bloccare tale promozione; o
- k. utilizzo del Servizio Cloud oltre i limiti degli Standard dell'Offerta applicabili.

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 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

4.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

* 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: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

4.3 Esclusioni degli SLA

Questo SLA non si applica a quanto specificato di seguito: (1) Ambiente Pilota; (2) in caso di grave inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni specificate nella Descrizione dei Servizi o nell'Accordo, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i livelli di abbonamento acquistati o l'inadempimento di qualsiasi obbligazione relativa al pagamento, come specificato nel Documento d'Ordine; (3) impossibilità da parte di IBM a promuovere una Patch della Sicurezza per la produzione causata dal rifiuto da parte del Cliente di approvare tale promozione o da altre azioni intraprese dal Cliente per bloccare tale promozione; (4) Estensioni; impossibilità delle Estensioni di utilizzare, chiamare o estendere correttamente, l'API appropriata o l'Uscita Utente del Servizio Cloud; (5) uso inappropriato di un'API o funzionalità del Servizio Cloud; o (6) qualsiasi configurazione, impostazione o modifica al di fuori del controllo di IBM che incida sulla disponibilità.

5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito telefonicamente, tramite email ed un sistema online di reportistica dei problemi. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service, disponibile alla pagina web http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, che fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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 1 (una) ora
2	Impatto aziendale significativo: 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	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

5.1 Triage per il Supporto dei Casi

Come parte del Servizio Cloud, il team IBM fornirà la gestione di casi in cui sono presenti problemi con il Servizio Cloud ("Triage per il Supporto dei Casi") tramite il Cliente o le sue Terze Parti Autorizzate. Come parte del Triage per il Supporto dei Casi, IBM approfondirà i problemi mediante l'attività di diagnostica. Se la causa dovesse essere correlata al Servizio Cloud, alle Estensioni supportate da IBM (per le quali il Cliente ha stipulato separatamente un accordo con IBM) o all'infrastruttura, IBM gestirà il caso mediante la risoluzione dei problemi. Se la soluzione deve essere fornita da un'area di responsabilità del Cliente, IBM fornirà qualsiasi diagnosi pertinente emersa nel processo di 'trriage' per assistere il Cliente o le relative Terze Parti autorizzate, nella risoluzione dei problemi e continuerà a fornire la gestione del caso attraverso i tool di gestione dei casi.

5.2 Finestre di Manutenzione

Le finestre di manutenzione standard settimanali di IBM sono attualmente programmate per il Servizio Cloud. Queste Finestre di Manutenzione rappresentano l'opportunità del Cliente di richiedere le release dell'applicazione da installare nel proprio Ambiente di Produzione. Potrebbero essere applicate delle limitazioni ed è richiesto il coordinamento con IBM. Queste finestre di manutenzione non significano necessariamente che il Servizio Cloud è inattivo o non disponibile, e le interruzioni del Servizio saranno ridotte al minimo per le attività di IBM. Se il Cliente deve svolgere attività di manutenzione per le proprie estensioni, tale attività di manutenzione deve essere eseguita durante le finestre di manutenzione. IBM comunicherà al Cliente se i Servizi Cloud non saranno disponibili durante le finestre di manutenzione e il tempo di fermo programmato del Servizio Cloud dalla manutenzione non sarà superiore a otto ore in un mese di calendario.

Potrebbero verificarsi altri tempi di fermo programmati e non-programmati (emergenza) e al Cliente sarà comunicato che i Servizi Cloud non saranno disponibili con almeno un giorno lavorativo di anticipo, a meno che IBM non ritenga che la vulnerabilità, il rischio di perdita o di integrità del Servizio siano troppi alti.

6. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

6.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. **Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Ordine indica qualsiasi tipo di documento definito nel Servizio Cloud. Le Linee di Ordini sono articoli della linea in un Ordine. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Linee di Ordini gestiti o elaborati dal Servizio Cloud, arrotondato alle Centinaia di Migliaia successiva, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- b. **Migliaia di Linee di Ordini** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Ordine indica qualsiasi tipo di documento definito nel Servizio Cloud. Le Linee di Ordini sono articoli della linea in un Ordine. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Linee di Ordini gestiti o elaborati dal Servizio Cloud, arrotondato alle Migliaia successive, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **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 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.
- d. **50 Utenti Autorizzati** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato 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 di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud, arrotondato alla cinquantina successiva, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.

- e. **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.
- f. **Ora** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. È necessario ottenere le titolarità relative all'Ora sufficienti a coprire il numero totale di Ore intere o parziali relative al Servizio Cloud utilizzate durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- g. **Connessione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo per il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- h. **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.

6.2 Ulteriori Condizioni relative ai Corrispettivi

IBM Configure Price Quote Service è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi di 50 Utenti Autorizzati. Il Cliente deve ottenere separatamente titolarità sufficienti per i propri utenti Direct Sales e utenti Partner Sales e, per chiarezza, 1 (una) titolarità per 50 Utenti Autorizzati non può essere applicata ad entrambi gli utenti Direct Sales e agli utenti Partner Sales. Gli utenti "Direct Sales" sono rappresentanti dei dipendenti del Cliente che configurano e definiscono i preventivi dei prezzi per prodotti di articoli complessi o di più linee per i clienti potenziali del Cliente. Gli utenti "Partner Sales" sono impiegati dai concessionari o distributori del Cliente.

6.3 Corrispettivi di SetUp e Corrispettivi di SetUp On Demand

I Corrispettivi di setup si applicano in base alla tariffa e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

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

6.5 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi 'Pay per Use', come specificato nel Documento d'Ordine, saranno applicati quando il Cliente richiederà l'attivazione della parte 'pay per use'.

7. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia a partire dalla Disponibilità della Produzione, come indicato nella Descrizione dei Servizi, fino alla Data di Fine specificata 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 dopo il periodo iniziale 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.

8. Disposizioni generali

8.1 Richieste di Assistenza

Una "Richiesta di Assistenza" è una richiesta del Cliente al di fuori del supporto standard del Servizio Cloud, con cui IBM può fornire assistenza o eseguire delle attività per conto del Cliente. Alcuni esempi di una possibile Richiesta di Assistenza possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo,

quanto segue: (1) richieste di dati - aggiornamento dei dati, configurazione del database, query di database; (2) operazioni sui file - ricerca, spostamento, analisi, predisposizione di file; (3) riavvi richiesti dal Cliente al di fuori delle Finestre di Manutenzione - Applicazione o server; (4) risoluzione dei problemi di input generati dagli utenti, ad esempio, qualora un utente abbia inavvertitamente compromesso l'integrità dei dati dell'Applicazione e tale incidente può essere risolto solo attraverso l'intervento tecnico; (5) manutenzione del punto di integrazione che coinvolge dipendenze di terze parti o i partner del servizio; (6) modifica di una regola del firewall non riguardante un problema del supporto del Servizio Cloud; (7) esecuzione di un report rispetto al database; (8) modifiche dello schema di database (DB); (9) modifiche del punto di integrazione che richiedono modifiche infrastrutturali come, ad esempio, i firewall, la messaggistica, ecc.; e (10) minori modifiche dei dati.

Ciascuna Richiesta di Assistenza è misurata in unità di 30 minuti. Ad esempio, le Richieste di Assistenza che richiedono 30 minuti o meno di servizi di supporto saranno conteggiate come una Richiesta di Assistenza nell'assegnazione mensile. Le Richieste di Assistenza che richiedono un'ora di servizi di supporto saranno conteggiate come due Richieste di Assistenza nell'assegnazione mensile. Le unità di una Richiesta di Assistenza inutilizzate non sono accumulabili nel mese successivo. In base alle esigenze, è possibile acquistare ulteriori unità di Richieste di Assistenza.

Il Servizio Cloud include un'assegnazione mensile di unità di Richieste di Assistenza in base all'abbonamento acquistato. 100 (Cento) unità di Richieste di Assistenza sono incluse nelle offerte base di: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service; e 3) IBM Configure Price Quote Service.

4 (quattro) unità di Richieste di Assistenza sono incluse nell'offerta IBM Commerce Service Essentials.

8.2 Referenze Cliente

Il Cliente accetta che IBM possa citare il nome della società del Cliente e la natura generale del Servizio Cloud e dei relativi servizi che IBM ha fornito al Cliente e ad altri clienti e potenziali clienti, come indicazione dell'esperienza di IBM, salvo diversamente concordato per iscritto tra il Cliente e IBM.

8.3 Utilizzo dei Dati del Cliente da parte di IBM

IBM può (a) compilare e analizzare dati anonimi e aggregati relativi all'utilizzo dei Servizi Cloud da parte del Cliente, e preparare report, studi, analisi e altri prodotti del lavoro derivanti da tale compilazione e analisi (nell'insieme indicati come "Dati Compilati"). IBM conserva tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati. IBM può copiare i dati del Cliente su un server di test all'interno dell'Ambiente di Test solo per scopi di test e di miglioramento della qualità dei prodotti di IBM.

8.4 Obblighi in caso di recesso/risoluzione

In aggiunta agli obblighi successivi al recesso stabiliti nell'Accordo, alla scadenza o recesso dell'Accordo o della presente Descrizione dei Servizi per qualsiasi motivo:

- a. IBM dovrà, senza alcun costo aggiuntivo e su richiesta scritta del Cliente presentata entro 30 giorni dopo la scadenza o recesso, fornire al Cliente una copia integrale e completa degli attuali dati transazionali del Cliente, nel formato nativo disponibile all'interno dell'Applicazione e, dopo averli forniti, dovrà eliminare i dati archiviati.
- b. Se il Cliente richiede un piano formale di recesso, qualsiasi sforzo o spesa sostenuti da IBM per supportare la transizione degli Ambienti in un data center non-IBM, saranno definiti in un accordo separato in base alle tariffe e condizioni concordate tra le parti.

9. Manleva del Cliente

Per quanto riguarda i Servizi Cloud del presente documento, il Cliente accetta di manlevare, difendere e tenere indenne IBM da qualsiasi richiesta di risarcimento di terze parti che ne deriva o relativa a 1) qualsiasi contenuto creato all'interno di uno degli Ambienti da parte del Cliente o di terzi designati del Cliente, o altrimenti fornito, caricato o trasferito dal Cliente o da terzi designati del Cliente in uno degli Ambienti (quanto sopra esclude il contenuto fornito da o per conto di IBM, se presenti), 2) dati creati all'interno dei Servizi Cloud da o per conto del Cliente o forniti, caricati o trasferiti nell'Ambiente da parte del Cliente, o 3) violazione delle restrizioni sull'uso del Servizio Cloud come stabilito nell'Accordo dal Cliente o dagli Utenti del Servizio Cloud del Cliente, a condizione che: (i) venga fornita al Cliente tempestiva comunicazione per iscritto di tale richiesta di risarcimento; (ii) il Cliente abbia il controllo esclusivo della difesa e risoluzione di tali richieste; e (iii) IBM fornisca tutte le informazioni e l'assistenza ragionevolmente richiesta dal Cliente esclusivamente a carico e a spese del Cliente.

10. Servizi di Terzi

Il Servizio Cloud può contenere integrazioni, link o può essere utilizzato per accedere ai Servizi di Terzi. L'accesso ai Servizi di Terzi viene fornito nello "STATO IN CUI SI TROVA" SENZA ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSE O IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE.

Il Cliente è responsabile di stipulare e rispettare accordi separati con terzi per l'accesso o l'utilizzo di tali Servizi di Terzi. IBM non fornisce tali Servizi di Terzi nella presente offerta di questo Servizio Cloud. Tranne nel caso in cui il Cliente possa acquistare separatamente tali Servizi di Terzi da IBM in una transazione separata e come condizione esplicita dell'Accordo, IBM non è parte contraente in tali accordi separati e il Cliente accetta di essere conforme con le condizioni di tali accordi separati nella misura in cui desidera utilizzarli insieme al Servizio Cloud. Se il Cliente per proprio conto o un utente o qualsiasi utente finale del Servizio Cloud trasmette o consente di trasmettere Contenuto a tale Servizio di Terzi collegato o reso disponibile dal Servizio Cloud, il Cliente, l'utente e l'utente finale del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto ma tale interazione dovrà riguardare esclusivamente il Cliente e le Terzi Parti che offrono il Servizio.

11. Standard dell'Offerta

In questo articolo sono descritti gli standard dell'offerta che descrivono certi limiti e parametri funzionali e tecnici di ciascun Abbonamento Base ("Standard dell'Offerta"). Salvo diversamente concordato per iscritto tra IBM e il Cliente, l'uso del Servizio Cloud da parte del Cliente e qualsiasi implementazione o configurazione del Servizio Cloud ed eventuali Estensioni autorizzate sono soggetti ai limiti e parametri descritti nei seguenti Standard dell'Offerta. L'utilizzo oltre i limiti e i parametri seguenti richiedono un accordo per iscritto di IBM e potrebbe comportare ulteriori corrispettivi per il Servizio Cloud oltre ad eventuali corrispettivi per i servizi di implementazione o personalizzazione associati. Gli Standard dell'Offerta variano tra gli Abbonamenti Base e sono descritti nei commi che seguono.

11.1 Standard dell'Offerta di Servizi IBM Commerce

I seguenti Standard di Offerta si applicano sia a IBM Commerce Service che a IBM Commerce Service Essentials.

Lo standard di programmazione xC è definito in IBM Commerce Service Knowledge Center. Lo standard di programmazione xC è progettato per evitare l'esigenza modificare le Estensioni del Cliente quando i futuri Aggiornamenti Inizializzati da IBM vengono implementati per il Servizio IBM Commerce. Il Cliente accetta di implementare le relative Estensioni in conformità con lo standard di programmazione xC.

Il picco delle linee di ordine all'ora supportato da IBM Commerce Service aumenta quando aumenta il numero di linee annuali. Se il Cliente richiede di aumentare il picco delle linee all'ora in modo temporaneo o permanente, è necessario ordinare la parte di "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Se questo numero viene superato, le prestazioni del Servizio Cloud potrebbero deteriorarsi e lo SLA non sarà applicato. È possibile acquistare ulteriore capacità acquistando IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Questa tabella indica il picco delle linee di ordine all'ora supportato per il numero di unità di titolarità Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini sottoscritte:

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
1	150
da 2 a 5	300
da 6 a 10	675
da 11 a 17	1.020
da 18 a 25	1.365
da 26 a 37	2.055
da 38 a 50	2.745
da 51 a 75	4.500

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
da 76 a 100	6.000
da 101 a 125	7.500
da 126 a 250	9.000
da 251 a 275	10.500
da 276 a 500	15.000
da 501 a 750	21.000
da 751 a 1.000	30.000
da 1001 a 1250	39.000
da 1251 a 2.500	75.000
da 2501 a 3750	120.000
da 3751 a 5.000	240.000
5001 e superiore	Deve essere determinato da IBM in base ai requisiti effettivi

Ad esempio: un Cliente che ha sottoscritto 16 Centinaia di Migliaia di unità di Linee di Ordini possono avere un Picco all'Ora di 1.020 linee. L'abbonamento a "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" consente al Cliente di aumentare la propria capacità di un migliaio di Linee di Ordini in qualsiasi ora per ciascuna titolarità Migliaia di Linee di Ordini. È possibile acquistare più unità aggiuntive per aumentare la capacità di multipli di 1.000 linee di ordini all'ora.

Articolo	Standard dell'Offerta
Caricamenti dell'Inventario	Gli aggiornamenti dell'inventario devono essere modifiche delta che comportano non oltre il 10% del catalogo complessivo che viene trasferito al Servizio Cloud in qualsiasi periodo di quindici minuti continuativo.
Media delle Linee per Carrello	Specificato nel Documento d'Ordine
Dimensione del Catalogo	Specificato nel Documento d'Ordine
Acquirenti Registrati	Specificato nel Documento d'Ordine

11.2 IBM Order Management Service Offering Standards

Il picco delle linee di ordine all'ora supportato da Order Management Service aumenta quando aumenta il numero di linee annuali. Se il Cliente richiede di aumentare il picco delle linee all'ora in modo temporaneo o permanente, è necessario ordinare la parte di "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Se questo numero viene superato, le prestazioni del Servizio Cloud potrebbero deteriorarsi e lo SLA non sarà applicato. È possibile acquistare ulteriore capacità acquistando IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Questa tabella indica il picco delle linee di ordine all'ora supportato per il numero di unità di titolarità Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini sottoscritte:

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
1	500
da 2 a 5	2.500
da 6 a 10	5.000
da 11 a 17	6.000
da 18 a 25	9.000
da 26 a 37	10.000
da 38 a 50	18.000
da 51 a 75	20.000

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
da 76 a 100	24.000
da 101 a 125	30.000
da 126 a 250	40.000
da 251 a 275	50.000
da 276 a 500	60.000
da 501 a 750	70.000
da 751 a 1.000	80.000
da 1.001 a 1.250	120.000
da 1.251 a 2.500	155.000
da 2.501 a 3.750	260.000
da 3.751 a 5.000	360.000
da 5.001 a 7.500	500.000
da 7.501 a 10.000	800.000
10.001 e superiori	Deve essere determinato da IBM in base ai requisiti effettivi

Ad esempio: un Cliente che ha sottoscritto 42 Centinaia di Migliaia di unità di Linee di Ordini può avere un Picco all'Ora di 18.000 linee. L'abbonamento per "Additional Peak Hourly Lines Capability" consente al Cliente di aumentare la propria capacità di un migliaio di Linee di Ordini in qualsiasi ora per ciascuna titolarità Migliaia di Linee di Ordini. È possibile acquistare più unità aggiuntive per aumentare la capacità di multipli di 1.000 linee di ordini all'ora.

Altri standard e volumi di offerte che si applicano al Servizio Cloud sono indicati in questa tabella:

Articolo	Standard dell'Offerta
Caricamenti dell'Inventario	Gli aggiornamenti dell'inventario devono essere modifiche delta che comportano non oltre il 10% del catalogo complessivo che viene trasferito al Servizio Cloud in qualsiasi periodo di quindici minuti continuativo
Media delle Linee per Ordine	Specificato nel Documento d'Ordine
Dimensione del Catalogo	Specificato nel Documento d'Ordine

11.3 IBM Configure Price Quote Service Offering Standards

IBM Configure Price Quote Service Offering Standards sarà specificato nel Documento d'Ordine.

12. Definizioni

Applicazione – i prodotti software IBM che forniscono la funzionalità di base per il Servizio Cloud, incluso il programma originale e tutte le copie integrali o parziali: 1) istruzioni e dati in forma leggibile dalla macchina, 2) componenti, 3) contenuto audiovisivo (quale immagini, testo, registrazioni o figure), 4) materiali su licenza associati e 5) documenti o chiavi di utilizzo della licenza e la documentazione, forniti da IBM e ai quali il Cliente può accedere tramite il Servizio Cloud.

Catastrofe – un evento naturale o indotto dall'uomo che interrompe le operazioni di infrastrutture e sistemi tecnologici vitali creando un'interruzione complessa o irreversibile dei Servizi Cloud, come definito nel Piano di Disaster Recovery.

Piano di Disaster Recovery – fornisce i criteri dettagliati necessari per prendere la decisione di dichiarare una Catastrofe e le procedure necessarie per attivare il centro di disaster recovery in caso di una Catastrofe che riguarda il sito principale. Il Piano di Disaster Recovery viene riesaminato e sottoposto a test ogni anno.

Ambiente o Ambiente applicativo – indica un'istanza implementabile dell'Applicazione, inclusa l'infrastruttura necessaria per supportare tale Applicazione per l'uso previsto e indica l'Ambiente di Integrazione, l'Ambiente di Test, l'Ambiente di Pre-Produzione, l'Ambiente di Produzione o di Disaster Recovery, in base alle esigenze del contesto.

Estensioni – sono le risorse software e la configurazione fornita dal Cliente o dalle terze parti autorizzate dal Cliente per estendere il Servizio Cloud implementando il flusso di processi aziendali del Cliente, gestire specifiche esigenze dei dati e fornire i marchi specifici del Cliente, a supporto dei requisiti aziendali del Cliente. Possono essere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il codice del software, le estensioni del database, gli script o i file creati per personalizzare l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, incluse le Integrazioni per i Servizi di Terzi o per le origini dati. Il Cliente è responsabile delle estensioni.

Inizio Uso Produttivo – è l'attivazione del Sito dell'Ambiente di Produzione ad uso del Cliente per le normali attività aziendali e/o per l'uso da parte del Cliente nel servire, in ogni caso, i propri clienti e/o per l'uso da parte del Cliente per supportare la produzione di fatturato.

Integrazione/Interfaccia/Elaborazione Dati – indicano qualsiasi interfaccia o punto di comunicazione dal Servizio Cloud con un sistema o servizio esterno (a IBM). L'Integrazione/Interfaccia/Elaborazione Dati potrebbe essere eseguita tra i sistemi ERP di back-end del Cliente, i sistemi partner o i processi di dati come, ad esempio, i carichi di dati. I Processi di Integrazione/Interfaccia/Elaborazione Dati vengono di solito utilizzati per i meccanismi di scambio dei dati e possono essere monitorati.

Ambienti di Non Produzione – indica gli Ambienti di Integrazione, Test e Pre-Produzione; forniti, tuttavia, nel caso in cui gli Ambienti di Non Produzione IBM Commerce Service Essentials includano solo l'Ambiente di Test.

Dati dell'Account Payment Card Industry (PCI) – informazioni sul conto del titolare della carta contenute in una carta di pagamento o associate ad una transazione con carta di pagamento incluse le principali carte di debito, credito, prepagata, portafogli elettronico (e-purse), bancomat, POS, tra cui i dati CHD (Cardholder Data) e i dati SAD (Sensitive Account Data) soggetti alle linee guida della sicurezza e del trattamento dati stabilite dagli standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS).

Test delle Prestazioni – viene utilizzato per convalidare le funzionalità del Servizio Cloud per il supporto dei volumi di traffico/transazionali che sono stati specificati dal Cliente e la cui dimensione è stata definita da IBM.

Dati di natura personale (Personally Identifiable Information, PII) – si intende qualsiasi informazione che identifica un individuo o fornisce i dati personali riguardanti un individuo. Le PII includono informazioni relative agli individui a titolo personale (ad esempio, l'indirizzo dell'abitazione dell'individuo) nonché informazioni relative agli individui nell'ambito del loro titolo professionale (ad esempio, l'indirizzo professionale dell'individuo). Le PII comprendono anche i dati disponibili pubblicamente riguardanti un individuo, come le informazioni disponibili su Internet. Le PII includono informazioni fornite dalle persone stesse attraverso moduli di raccolta dati, informazioni osservate sistematicamente riguardanti le persone (ad esempio, il completamento delle attività di formazione o altri comportamenti o attività di un individuo) e informazioni dedotte da un titolare del trattamento o responsabile dei dati riguardanti le persone (ad esempio, la propensione di un individuo ad acquistare un certo prodotto o la loro competenza). Si noti che i requisiti di riservatezza dei dati in Austria, Liechtenstein e Svizzera considerano PII anche le informazioni relative alle persone giuridiche (come, ad esempio, il nome della società). In alcuni paesi le PII possono essere note anche come Dati Personali.

Recovery Point Objective – è il periodo di tempo massimo tollerabile in cui i dati di un servizio IT potrebbero andare perduti in seguito ad una Catastrofe.

Recovery Time Objective – è l'obiettivo del periodo di tempo e un livello di servizio entro il quale un processo aziendale deve essere ripristinato in seguito alla dichiarazione di una Catastrofe al fine di evitare conseguenze inaccettabili associate all'interruzione della continuità operativa.

Patch per la Sicurezza – è un aggiornamento correttivo per una vulnerabilità della sicurezza riguardante l'Applicazione.

Dati Sensibili di Natura Personale (Sensitive Personally Identifiable Information, SPII) – sono Dati di natura personale (Personally Identifiable Information, PII) che richiedono linee guida di gestione più restrittive rispetto ad altri tipi di PII a causa di un più elevato rischio da parte di un individuo qualora i dati vengano violati.

Le SPII includono:

- Numeri degli ID nazionali
- Identificativi nazionali o dell'assicurazione sociale
- Numeri di conti bancari
- Informazioni sul passaporto
- Informazioni sulla patente di guida e ID dello stato
- Informazioni sugli studenti
- Numeri delle carte di credito e di debito (Credit and debit card numbers, CHD)
- Informazioni di natura sanitaria
- Informazioni sull'assistenza sanitaria

Lo stato di cittadinanza o di immigrazione di un individuo, le informazioni mediche, etniche, religiose, l'orientamento sessuale o lo stile di vita, il nome da nubile della madre, la data di nascita e le password degli account, se usate insieme all'identità di un individuo (dedotte direttamente o indirettamente) sono considerate PII sensibili.

SPII include inoltre altri dati considerati dati personali sensibili in base alle leggi locali applicabili in relazione all'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud.

Servizi di Terzi – possono essere utilizzati per accedere ai servizi di dati, database, servizi web, software di terzi o ad altro contenuto di terzi tramite il Servizio Cloud.

Aggiornamento – è una nuova versione o release dell'Applicazione di base che sostituisce una versione o release precedente e di solito include nuove funzionalità e funzioni. Un Aggiornamento è di solito trattato come una Release Inizializzata da IBM, come definito in precedenza.

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: "Implementazione degli Aggiornamenti Inizializzati da IBM"; "Estensioni"; "Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicistica"; "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Esclusioni degli SLA"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Manleva del Cliente"; "Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data: