

IBM Master Data on Cloud Managed Service

La presente Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

Il Servizio IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed ("Servizio Cloud") gestisce i dati master per uno o più domini – clienti, fornitori, sedi, prodotti, offerte di servizi, account e altro – per migliorare l'efficacia delle applicazioni e dei processi aziendali. IBM gestisce l'infrastruttura (rete, storage e risorse di calcolo), applica le patch nell'applicazione e gestisce il software IBM, l'infrastruttura ed i controlli della sicurezza e della privacy applicabili.

Diverse funzionalità principali includono:

- a. l'architettura orientata ai servizi offre funzionalità attraverso servizi di informazione web, preconfezionati che possono essere utilizzati per integrare l'MDM nei processi aziendali e nelle architetture tecnologiche esistenti.
- b. Le interfacce per il Servizio Cloud includono HTTPS (per l'accesso alle applicazioni), i servizi Web e JMS su HTTPS (per l'applicazione locale all'integrazione Cloud IS/MDM) ed il servizio Secure File Transport per il caricamento dei dati in MDM.
- c. La possibilità per i clienti di implementare soluzioni MDM e IS personalizzate per il cliente ed estensioni all'interno dell'ambiente Cloud attraverso un processo di ticket di supporto.
- d. La scelta da parte del Cliente del metodo di integrazione con il Servizio Cloud per l'utilizzo questi servizi tramite un'Application Programming Interface ("API"); Servizi Web o JMS.
- e. Funzionalità complete di verifica per registrare chi ha richiesto l'accesso a quali dati e quando.
- f. Le funzionalità di gestione dei processi aziendali consentono al Cliente di implementare le policy e coordinare i flussi di lavoro multi-fase/multi-ruolo per l'amministrazione e la governance dei dati.
- g. Lo Stewardship Center consente agli utenti aziendali, agli amministratori di dati e ai team dell'IT di migliorare in modo collaborativo la qualità dei dati master risolvendo gli eventuali duplicati di record di dati master e creando i dati master in conformità con le policy della governance aziendale.
- h. Il motore di associazione e ricerca impiega tecnologie statistiche avanzate per risolvere e gestire automaticamente i problemi di qualità dei dati mediante opzioni probabilistiche o deterministiche.
- i. Il Servizio Cloud viene fornito in data center selezionati in un ambiente con singolo tenant basato su VLAN.
- j. IBM fornirà i file di log dell'applicazione su richiesta attraverso l'interfaccia di ticketing del supporto.
- k. IBM fornirà il servizio Secure File Transport per consentire il trasferimento dei file per il caricamento e/o l'estrazione dei dati da MDM o Information Server.

1.1 Configurazioni disponibili di IBM Master Data Management

Ciascuna configurazione del Servizio Cloud rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate come linee guida e per aiutare il Cliente a selezionare una configurazione appropriata per i carichi di lavoro previsti. I risultati effettivi possono variare in base alle specifiche del carico di lavoro del cliente.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Dimensionato per un carico di circa 5 milioni di record individuali e 35 Transazioni al secondo ("TPS") in uso a regime.
- Fornisce 2TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Dimensionato per un carico di circa 30 milioni di record individuali e 100 TPS nell'uso a regime.
- Fornisce 5TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Dimensionato per un carico di circa 50 milioni di record individuali e 250 TPS nell'uso a regime.
- Fornisce 10TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accetta la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato 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 (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento 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.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 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 risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà lo sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

3.3 Ulteriori esclusioni

Oltre alle esclusioni per Tempo di fermo sopra elencate, i crediti SLA non sono eleggibili per interruzioni del Servizio Cloud dovute alle azioni del Cliente, inclusi i problemi con singoli componenti del Servizio Cloud che non influiscono sulla disponibilità complessiva del Servizio Cloud; uso improprio di un'API o di una funzionalità del Servizio Cloud; problemi causati da Estensioni personalizzate; interruzione a causa dei servizi VPN; errore del Cliente nel consentire la promozione in produzione di un aggiornamento avviato da IBM.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

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

- "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.

5.1 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nel PoE, che coincide con il momento in cui parte l'impostazione della VPN. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata. I rinnovi sono soggetti ad un aumento sul prezzo annuale come specificato nella quotazione economica. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

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

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Aggiornamenti all'ambiente del Servizio Cloud

Manutenzione

L'installazione degli aggiornamenti principali e secondari al Servizio Cloud e/o le patch sarà valutata nella finestra di manutenzione mensile. Due settimane prima della finestra di manutenzione, IBM pubblicherà l'elenco degli aggiornamenti principali e secondari che saranno applicati insieme ad una loro breve descrizione. Il Servizio Cloud non sarà disponibile per il Cliente durante questa finestra di manutenzione. Finestre di manutenzione possono durare fino a 8 ore ed in genere coincidono con l'ultimo sabato di ogni mese.

Il Cliente è responsabile della verifica e della compatibilità di tutte le estensioni del Cliente e dell'uso specifico da parte del Cliente del Servizio Cloud con gli aggiornamenti proposti.

Il Cliente può richiedere di ritardare gli aggiornamenti principali e secondari una volta notificati. IBM adotterà ogni ragionevole sforzo per coordinare l'implementazione dell'aggiornamento con il Cliente. Le richieste di posticipare degli aggiornamenti principali devono essere effettuate entro 30 giorni dalla notifica originale, mentre le richieste di posticipare un aggiornamento secondario devono essere effettuate entro 7 giorni dalla notifica originale. Il Cliente è a conoscenza ed accetta che IBM distribuirà gli aggiornamenti principali entro 6 mesi dalla notifica originale e distribuirà aggiornamenti secondari entro 45 giorni dalla notifica. Nel caso in cui il Cliente non consenta di effettuare un aggiornamento IBM sul Servizio Cloud, potrebbero verificarsi addebiti mensili aggiuntivi.

Manutenzione di Emergenza

Oltre agli aggiornamenti principali e secondari, IBM potrebbe ritenere necessario un aggiornamento di emergenza dell'ambiente per risolvere vulnerabilità significative o per soddisfare requisiti normativi che non consentono di attendere una finestra di manutenzione programmata. In questa situazione, IBM potrà aggiornare l'ambiente in qualsiasi momento senza preavviso al Cliente.

7.3 Directory LDAP

Nel Servizio Cloud è inclusa una configurazione LDAP autonoma. Inoltre, IBM offre la possibilità di integrazione con l'Active Directory locale del Cliente. È possibile implementare le seguenti opzioni di sincronizzazione dell'Active Directory locale su richiesta dopo che il completamento del provisioning ed una volta che l'ambiente è stato consegnato al Cliente:

- a. Autenticazione per il Server LDAP del Servizio Cloud che esegue nuovamente la replica per l'LDAP nella sede del Cliente:
 - (1) Supporto per 1 (uno) server Active Directory
 - (2) Fornire un controllore di dominio (In Sola Lettura) nel Servizio Cloud che si trova nel dominio del Cliente
 - (3) Il Cliente gestisce l'accesso all'ambiente cloud (gruppi, ID, accesso) di tutti gli utenti finali
 - (4) Diritti admin completi per il Cliente;
- b. Autenticare il server LDAP del Servizio Cloud in cui il Cliente gestisce gli utenti (non nel dominio del Cliente);
- c. Puntare al controllore di dominio del Cliente in sede per l'autenticazione
 - (1) Implicazioni possibili delle prestazioni
 - (2) Eseguire l'autenticazione per tutta la durata della sessione;
 - (3) Fornire l'autenticazione SAML, se richiesta.

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

7.4 Backup e Restore

Vengono forniti backup programmati del file system (file consigliati) e backup periodici (quotidiani / settimanali / mensili) del database. Periodicamente, i file di backup verranno archiviati in IBM Cloud Object Storage e conservati per un massimo di 28 giorni. Il cliente sarà in grado di eseguire 2 ripristini dei backup al mese. I ripristini aggiuntivi o una frequenza di backup del sistema superiore a quella giornaliera possono essere eseguiti in una SOW separato con un costo aggiuntivo. Il backup delle istantanee non viene fornito.

7.5 Virtual Private Network (VPN)

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN per collegarsi in modo sicuro al Servizio Cloud.

- a. Come parte di questo Servizio Cloud viene fornita la configurazione di un (1) endpoint VPN (gateway). Sarà possibile quotare separatamente degli endpoint aggiuntivi tramite un accordo per i servizi aggiuntivo.
- b. Il servizio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity usa la tecnologia IPsec VPN 'Site-to-Site'.

7.6 Sito Web di Terze Parti e/o altri servizi

Il Servizio Cloud può contenere integrazioni, link o può essere utilizzato per accedere ai Servizi di Terzi. L'accesso a servizi di Terze Parti viene fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA", **senza alcuna garanzia di alcun tipo, espressa o implicita, inclusa la garanzia di titolo, di non violazione o di non interferenza e le garanzie e le condizioni implicite di commerciabilità e di idoneità per uno scopo particolare, fatti salvi i limiti inderogabili stabiliti dalla 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.

Non saranno consentite connessioni in ingresso da terze parti esterne.

7.7 Vincoli e Limitazioni relative all'Uso

Il Servizio Cloud è limitato in relazione alle interfacce utente programmatiche e del Cliente LDAP, MDM, Business Process Manager ("BPM") e Information Server come segue:

- a. La funzionalità dell'interfaccia utente è limitata all'accesso HTTPS alle funzionalità utente LDAP, Information Server, MDM e BPM;
- b. IBM non fornisce accesso o interfacce a nessuno dei tool di sviluppo MDM, BPM e Information Server come parte di questo Servizio Cloud. IBM fornirà al Cliente la possibilità di implementare le personalizzazioni MDM, BPM e Information Server, incluse le risorse utente di sviluppo, nell'ambiente gestito attraverso il servizio di ticketing del supporto;
- c. IBM non fornisce accesso diretto ai singoli server, al livello del sistema operativo o alle console di gestione delle applicazioni per MDM, WebSphere Application Server, BPM, Server informazioni, LDAP o DB2;
- d. L'accesso alle interfacce JMS in entrata e in uscita è limitato all'esecuzione su un protocollo HTTPS sia per MDM che per Information Server. Il supporto per altri protocolli, le interfacce o i connettori può essere valutato ma richiederà un accordo per i servizi aggiuntivo;
- e. Le interfacce dei Servizi Web MDM sono limitate all'esecuzione su un protocollo HTTPS;

7.7.1 Business Process Manager

Il Servizio Cloud include la funzionalità IBM Business Process Manager. L'uso di IBM Process Server e IBM Process Center è limitato solo alla Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione. La Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione possono trasmettere ad altri sistemi solo le decisioni di qualità dei dati master, allo scopo di sincronizzare i dati master.

7.7.2 Information Server

Il Servizio Cloud include solo le funzionalità di IBM Information Server. L'uso di Information Server nel Servizio Cloud è limitato al supporto dei processi Master Data Management e dei relativi dati di Master Data Management. Inoltre, i servizi di Information Server forniti sono limitati nell'utilizzo alle funzionalità Data Stage, Information Governance Catalog e Quality Stage.

7.8 Disaster Recovery

L'obiettivo di disaster recovery per il ripristino dei dati di produzione del cliente è di 14 giorni di calendario.

7.9 Obbligazioni del Cliente

- a. Il Cliente fornirà un unico punto di contatto tecnico esperto nella rete aziendale del Cliente, VPN e requisiti di sicurezza.
- b. Il Cliente completerà il questionario Virtual Private Network ("VPN") e lo restituirà a IBM per la revisione non più tardi di 60 giorni dalla data di inserimento dell'ordine ("Data dell'Ordine"). Se il Cliente non ha fornito a IBM il questionario VPN richiesto entro 60 giorni dalla Data dell'Ordine, IBM continuerà a coinvolgere il Cliente per ottenere le informazioni sul questionario VPN. Una volta completato e fornito il questionario VPN a IBM, IBM comunicherà al Cliente i dettagli del provisioning al completamento della configurazione VPN dell'ambiente, che può richiedere diversi giorni.
- c. Il Cliente garantirà che almeno un amministratore della sicurezza e di rete sia disponibile durante la fase di configurazione e di convalida della configurazione VPN per collaborare con IBM al fine di completare il setup della VPN.
- d. Il Cliente è responsabile per tutta l'amministrazione, manutenzione, modifica, configurazione e test di hardware e software presso il sito del Cliente usato per la VPN.

- e. Il Cliente è responsabile del test di accettazione dell'utente per convalidare la configurazione della VPN durante l'implementazione.
- f. Il Cliente comunicherà tramite il sistema online di reportistica dei problemi eventuali modifiche richieste per la configurazione della VPN.
- g. Il Cliente è responsabile della definizione, dell'impostazione e della manutenzione di tutti gli utenti ed i gruppi LDAP in relazione a qualsiasi soluzione applicativa MDM implementata dal Cliente.

7.10 Materiali forniti dal Cliente

Qualora il Cliente fornisca a IBM driver, file jar, file di licenza, file di configurazione, CBA ed altri materiali o asset del Cliente o di terzi per essere utilizzati, su richiesta del Cliente, da IBM nell'ambiente del Servizio Cloud del Cliente (nell'insieme "Materiali forniti dal Cliente"): il Cliente garantisce a IBM una licenza limitata, interamente pagata, non esclusiva, non trasferibile, in tutto il mondo, (senza il diritto di fornirla in sublicenza), in base ai diritti di proprietà intellettuale applicabili del Cliente per usare i Materiali forniti dal Cliente al solo scopo di fornire al Cliente il Servizio Cloud. L'utilizzo di tali Materiali forniti dal Cliente è ad esclusiva discrezione di IBM che può interromperne l'utilizzo in qualsiasi momento per qualsiasi motivo a sua unica discrezione. Il Cliente rappresenta e garantisce in modo continuativo di (a) essere in possesso dei diritti necessari per fornire a IBM i Materiali forniti dal Cliente, (b) che IBM può utilizzare legalmente i Materiali forniti dal Cliente per fornire il Servizio Cloud al Cliente e (c) che i Materiali forniti dal Cliente non contengano codice dannoso. Il Cliente deve informare tempestivamente IBM qualora il Cliente perda il diritto che consenta a IBM l'uso dei Materiali forniti dal Cliente o venga a conoscenza che possa contenere codice dannoso.

Il Cliente è consapevole che (a) IBM non garantisce l'applicabilità dei Materiali forniti dal Cliente all'interno del Servizio Cloud e (b) IBM non è responsabile per il Cliente qualora i Materiali forniti dal Cliente compromettano la capacità di IBM di soddisfare: (1) dichiarazioni e garanzie di IBM riguardanti il Servizio Cloud e/o (2) lo SLA del Servizio Cloud.

7.11 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 separatamente un contratto con IBM o un fornitore terzo specificamente autorizzato per iscritto da IBM a creare le Estensioni. Il Cliente è tenuto a garantire che tale fornitore terzo rispetti tali condizioni.

- a. Le Estensioni create dal Cliente sono soggette ad ulteriori termini e condizioni riportati di seguito:
 - (1) 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.
 - (2) 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.
 - (3) 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.
 - (4) 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.
 - (5) 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.
 - (6) 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 delle conoscenze 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.

- (7) 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.
 - (8) Il Cliente fornisce a IBM tutti i diritti e le licenze, su scala mondiale, in assenza di royalty, interamente pagati sulle Estensioni necessarie affinché IBM e i suoi fornitori possano ospitare le Estensioni e altrimenti eseguire le proprie obbligazioni, e accetta di ottenere tempestivamente e successivamente mantenere efficaci tutti i Consensi Richiesti per tutte le suddette Estensioni. Su richiesta, il Cliente fornirà a IBM prova di tali diritti, licenze o Consensi Richiesti. IBM non sarà ritenuta responsabile di un eventuale inadempimento delle proprie obbligazioni qualora tale inadempimento sia 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.
 - (9) 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 dei test delle Estensioni in tutti gli ambienti.
 - c. Eventuali attività aggiuntive 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 saranno soggetti a corrispettivi separati fatturati in base alle condizioni e ai corrispettivi contenuti in tale Allegato.

7.12 Test delle Prestazioni

Il Cliente accetta che il Servizio Cloud venga modificato dalle Estensioni e venga integrato con i Servizi di Terzi e con altre applicazioni del Cliente. Di conseguenza, i tempi di risposta e delle prestazioni non possono essere garantiti e non possono essere di esclusiva responsabilità di IBM. Il Cliente è responsabile dell'esecuzione di tutti i test delle prestazioni prima e dopo l'attivazione dell'ambiente del Servizio Cloud per l'uso da parte del Cliente nelle normali attività aziendali e/o per servire, in ogni caso, i propri clienti e/o per l'uso da parte del Cliente per supportare la produzione di fatturato. IBM fornirà ragionevole assistenza al Cliente nella risoluzione di qualsiasi prestazione come parte integrante dei servizi di supporto.

7.13 Definizioni

- a. **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 processi di integrazione 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.

- b. **Servizi di Terzi** – possono essere utilizzati per accedere ai servizi di dati, database, servizi web, siti web, software di terzi o ad altro contenuto di terzi tramite il Servizio Cloud.
- c. **Principale** – è definito come un aggiornamento di manutenzione che IBM determina ragionevolmente necessari dell'estensione e/o della correzione dei dati da parte del Cliente al fine di assicurare la compatibilità. Gli esempi potrebbero includere gli aggiornamenti principali ai sistemi operativi o alle versioni di MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Secondario** – è definito come un aggiornamento di manutenzione che IBM determina ragionevolmente non necessari dell'estensione e/o della correzione dei dati da parte del Cliente al fine di assicurare la compatibilità. Gli esempi potrebbero includere le patch secondarie ai sistemi operativi o ai prodotti MDM/BPM/IS/IS.

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: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Livelli di Servizio", "Ulteriori Condizioni", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Aggiornamenti all'ambiente del Servizio Cloud", "Siti Web di Terze Parti e/o altri servizi", "Materiali forniti dal Cliente", "Estensioni".

Firma e timbro del Cliente

Data: