

Condizioni di Utilizzo IBM (ToU) – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Content Foundation on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo ("ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle condizioni della seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.
- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- Terabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. 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 IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente nel Documento della Transazione.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione).

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento della Transazione.

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base ad un uso continuativo o terminerà alla fine del periodo contrattuale.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

Per un utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite email e il portale del supporto. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
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) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o richiesta non tecnica o un elemento della manutenzione che può attendere fino alla successiva manutenzione o release pianificata.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Informazioni Personali

L'offerta IBM SaaS consentirà al Cliente di caricare e gestire il contenuto che include informazioni che possono essere considerate informazioni di natura personale e informazioni di natura personale sensibili (personal and sensitive personal information, PI/SPI) ai sensi delle leggi sulla privacy applicabili inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a. informazioni di contatto (ad es., indirizzo, numero di telefono e del cellulare, email)

- b. informazioni personali sensibili (ad es., numero della carta d'identità, data di nascita, cittadinanza, numero del passaporto, ecc.)
- c. informazioni sull'occupazione (ad es., istruzione, cronologia del lavoro, luogo di lavoro, rimborso, benefit e prestazioni)

6.2 Accesso di un Utente Esterno

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud supporta l'uso dei servizi IBM SaaS da parte di 1000 "External Users". Un "Utente Esterno" è una persona singola, non impiegata, pagata o che agisce per conto del Cliente, cui viene fornito, direttamente o indirettamente, l'accesso al servizio IBM SaaS (ad esempio: tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo) mediante qualsiasi mezzo, allo scopo di interagire con dati altrimenti non disponibile pubblicamente. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Esterni incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Esterni relative ai servizi IBM SaaS o b) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte degli Utenti Esterni.

6.3 Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi

Se il Cliente o un Utente IBM SaaS, trasmette del contenuto o altri servizi collegati o resi disponibili dai servizi IBM SaaS ad un sito web di Terzi, il Cliente e l'Utente IBM SaaS consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di quelle terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

6.4 Cookies

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

6.5 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

Appendice A

1. Panoramica sul Servizio

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) è una soluzione cloud per la gestione dei documenti che:

- a. abilita i lavoratori della conoscenza o gli analisti aziendali con:
 - (1) gestione documenti con il controllo della versione e documenti composti
 - (2) Collaborazione dei contenuti con funzionalità social
 - (3) Revisione documenti & approvazione flussi di lavoro
 - (4) Possibilità di integrare il contenuto con più repository
 - (5) Integrazione SharePoint
 - (6) Integrazione Microsoft Office
 - (7) Supporto dispositivi mobili
- b. Include una replica dei dati di produzione in una sede secondaria, il supporto per il servizio di disaster recovery.
- c. È un'infrastruttura single-tenant, privata.
- d. Fornisce un ambiente di produzione e uno di non-produzione, in due diversi data center, quando una configurazione di produzione viene selezionata.
- e. Fornisce il monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), la crittografia dei dati in transito e dormienti, scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch software e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente).

2. Titolarità richieste

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per l'Offerta dei Servizi di Base, le titolarità per lo Storage e Utente come definito di seguito.

2.1 Titolarità per l'Offerta dei Servizi di Base

Ciascuna Istanza dell'Offerta dei Servizi di Base include:

- un ambiente di produzione
- un ambiente di non-produzione destinato allo sviluppo e ai test. L'ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.
- 100 Utenti Autorizzati

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

I servizi IBM SaaS sono progettati per il supporto di piccole organizzazioni o reparti. Il Cliente usufruirà di prestazioni ottimali dei servizi IBM SaaS in base ai parametri definiti di seguito:

- acquisizione e associazione, visualizzazione, modifica o archiviazione fino a 20.000 documenti al giorno; e
- fino a 500 lavoratori della conoscenza simultanei lavorativamente attivi.

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

Questi servizi IBM SaaS sono progettati per il supporto delle organizzazioni di medie dimensioni. Il Cliente usufruirà di prestazioni ottimali dei servizi IBM SaaS in base ai parametri definiti di seguito:

- acquisizione e associazione, visualizzazione, modifica o archiviazione fino a 100.000 documenti al giorno; e
- fino a 2.000 lavoratori della conoscenza simultanei lavorativamente attivi.

L'ambiente di produzione per questa configurazione è configurato per l'HA (high availability).

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

Questi servizi IBM SaaS sono progettati per fornire supporto alle organizzazioni di grandi dimensioni. Il Cliente usufruirà di prestazioni ottimali dei servizi IBM SaaS in base ai parametri definiti di seguito:

- acquisizione e associazione, visualizzazione, modifica o archiviazione fino a 200.000 documenti al giorno; e
- fino a 5,000 lavoratori della conoscenza simultanei lavorativamente attivi.

L'ambiente di produzione per questa configurazione è configurato per l'HA (high availability).

2.2 Titolarità per lo Storage

Il Cliente deve acquistare una quantità adeguata di IBM Content Foundation Storage on Cloud che deve essere configurato con un'Istanza selezionata (il totale da assegnare agli ambienti di produzione e di non-produzione). La configurazione dello storage include:

- a. La replica dei dati ad alta velocità dei dati di produzione nell'ambiente non di produzione.
- b. L'archivio dei dati di produzione replicati nell'ambiente non di produzione.
- c. Lo storage richiesto per le istantanee dei dati.

2.3 Titolarità per l'Utente

Il Cliente deve ottenere le titolarità IBM Content Foundation on Cloud per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS oltre i 100 Utenti Autorizzati iniziali inclusi nell'Offerta del Servizio Base selezionato.

3. Titolarità Opzionali

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Il Cliente può ottenere le titolarità Content Foundation 1000 External Pack on Cloud per l'accesso degli Utenti Esterni ai servizi IBM SaaS.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Il Cliente può acquistare un'istanza aggiuntiva per scopi di test e sviluppo. L'offerta Content Foundation Non-Production Environment on Cloud è pensata per le attività di sviluppo e di test e non può essere utilizzato per scopi di produzione. L'ambiente di sviluppo non fornisce l'high availability o il disaster recovery.

4. Classificazione dei Dati

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

5. Continuità Operativa

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

Obiettivi di Continuità Operativa	
Recovery Point Objective	4 ore
Recovery Time Objective	6 ore consecutive

Appendice B

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

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 determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati 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, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 50 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
<99%	5%
<97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, 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 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.

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

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 440 minuti di Tempo di Fermo = 42.760 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,9% di disponibilità in un mese contrattuale
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Accesso di un Utente Esterno"; "Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi"; "Cookies";
delle Condizioni di utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio: "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: