

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

---

## IBM Master Data Management on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "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 nel seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di contrasto, 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 dall'Accordo IBM International Passport Advantage, dall'Accordo IBM International Passport Advantage Express, o dall'Accordo Internazionale IBM 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 alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è l'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) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

### 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 a un uso continuativo o se terminerà alla fine del periodo contrattuale.

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

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta non voler rinnovare il contratto almeno 90

(novanta) giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## 5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite il Portale Client Success. Nel Portale Client Success saranno indicati altri canali per contattare il supporto – ossia telefonicamente, via email e chat. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

È possibile accedere al Portale Client Success alla pagina web: <https://support.ibmcloud.com>.

Nella seguente tabella sono specificati gli RTO che IBM si impegna a raggiungere, calcolati dal momento in cui IBM riceverà la richiesta iniziale di supporto da parte del Cliente fino a quando IBM non restituirà al Cliente una comunicazione iniziale relativa alla richiesta di supporto.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> 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	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

Gli Obiettivi del Tempo di Risposta descritti sono pensati per descrivere solo gli obiettivi di IBM e non rappresentano una garanzia di prestazioni.

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 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 relativi dipendenti o dei fornitori) relativi 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 al fine di 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 dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

### 6.2 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come 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 comunicato dal Cliente a IBM. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

### **6.3 Limitazione di Non-Produzione**

Se l'offerta dei servizi IBM SaaS è designata come "Non-Produzione", i servizi possono essere utilizzati solo come parte dell'ambiente di sviluppo e test del Cliente per le attività interne di non-produzione incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, staging, 'quality assurance' e/o implementazioni aggiuntive o estensioni per l'offerta IBM SaaS, utilizzando le API pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del servizio per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità.

### **6.4 Limitazioni di Utilizzo**

L'uso di IBM WebSphere eXtreme Scale non è consentito.

### **6.5 Limitazioni d'uso**

#### **6.5.1 Business Process Manager**

Le offerte Master Data Management on Cloud includono le applicazioni Business Process Manager. L'uso di IBM Process Server, IBM Process Center e IBM Process Designer inclusi nell'offerta IBM SaaS è limitato solo alla Governance dei Dati Master e ai Processi di Amministrazione. La Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione creano, leggono, aggiornano ed eliminano i Dati Master per migliorarne la qualità di utilizzo da parte di applicazioni o processi esterni. La Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione possono accedere ad ulteriori dati contestuali di altri sistemi da visualizzare nel formato in sola lettura all'interno del contesto di una decisione del processo di amministrazione di dati master. La governance dei dati master e il processo di amministrazione possono trasmettere ad altri sistemi solo le decisioni di qualità dei dati master, allo scopo di sincronizzare i dati master.

#### **6.5.2 Rapid Application Developer**

Le offerte Master Data Management on Cloud includono Rapid Application Developer. L'uso di IBM Rational Application Developer for WebSphere Software è limitato ad ospitare Master Data Management Workbench e personalizzare i runtime inclusi nell'offerta IBM SaaS.

#### **6.5.3 Information Server (IIS)**

Le offerte Master Data Management on Cloud includono Information Server (IIS). L'uso di IIS nell'offerta IBM SaaS è limitato al supporto dei processi Master Data Management (MDM) e dei relativi dati MDM.

### **6.6 Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)**

IBM fornisce i seguenti service level objective ("SLO") per i servizi IBM SaaS:

- 99,9% di disponibilità ad esclusione delle finestre di manutenzione programmata.

Gli obiettivi del livello di servizio rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti, o altri rimedi disponibili per il Cliente nell'eventualità in cui IBM non rispetti lo SLO.

### **6.7 Obblighi del Cliente per MDM on Cloud**

Il Cliente ha l'obbligo di installare le patch per MDM, il Sistema Operativo e altro software in modo tempestivo per evitare difetti, problemi di sicurezza, e mantenere aggiornate le nuove funzionalità.

IBM potrebbe richiedere al Cliente di installare tempestivamente patch di sicurezza critiche al fine di evitare un impatto non solo sul Cliente ma anche su altri Clienti. Il mancato adempimento di tale installazione potrebbe comportare la sospensione del servizio IBM SaaS del Cliente.

Il Cliente può installare pacchetti di terzi aggiuntivi da utilizzare sui nodi con i servizi IBM SaaS. IBM non ha alcun obbligo riguardo al supporto di tali pacchetti e non ha alcuna responsabilità del relativo impatto sulle prestazioni dei servizi IBM SaaS (ad es., MDM, il sistema operativo o la piattaforma hardware nel loro insieme) derivante da tali pacchetti aggiuntivi.

Il Cliente è responsabile di eseguire il backup della soluzione.

Il Cliente è responsabile di eseguire il monitoraggio e il ripristino della soluzione.

## Appendice A

### 1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on 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 & dei processi aziendali.

L'architettura orientata ai servizi offre funzionalità attraverso servizi di informazione web, preconfezionati che possono essere utilizzati per integrare perfettamente l'MDM nei processi aziendali e nelle architetture tecnologiche esistenti

I modelli di dati preconfezionati e ampliabili per qualsiasi dominio sono ottimizzati per l'MDM (Master Data Management).

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.

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 svolgendo le attività di qualità dei dati e creando i dati master in conformità con le policy della governance aziendale.

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.

#### 1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

Il piano IBM Master Data Management on Cloud Small offre l'MDM installato nella configurazione del server virtuale ed è ed è adatto come Hub MDM operativo di produzione o pre-produzione. La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Privato Virtuale 2GHz
<b>Server applicativo</b>	
• Numero di nodi	2
• Core per nodo	4
• RAM (GB) del Server applicativo per nodo	16
• Disco rigido del Server applicativo	2 dischi da 100GB + 300 GB di disco locale
<b>Server DB</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	4
• RAM (GB) del Server DB	16
• Disco rigido del Server DB	1 disco SAN da 1TB
<b>Server BPM</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	8
• RAM (GB) del Server BPM	32
• Disco rigido del Server BPM	1 disco SAN da 1TB
<b>Information Server</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	4
• RAM (GB) di Information Server	16

Tipo di sistema	Privato Virtuale 2GHz
• Disco rigido di Information Server	2 dischi SAN (100GB +500GB)

## 1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

Il piano IBM Master Data Management on Cloud Medium offre l'MDM installato nella configurazione del server virtuale ed è adatto come Hub MDM operativo di produzione o pre-produzione. La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Privato Virtuale 2GHz
<b>Server applicativo</b>	
• Numero di nodi	2
• Core per nodo	8
• RAM (GB) del Server applicativo per nodo	32
• Disco rigido del Server applicativo	2 dischi: disco locale da 100GB + 300GB
<b>Server DB</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	8
• RAM (GB) del Server DB	32
• Disco rigido del Server DB	1 disco SAN da 2TB
<b>Server BPM</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	8
• RAM (GB) del Server BPM	64
• Disco rigido del Server BPM	1 disco SAN da 2 TB
<b>Information Server</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	4
• RAM (GB) di Information Server	16
• Disco rigido di Information Server	2 dischi SAN (100GB +500GB)

## 1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

Il piano IBM Master Data Management on Cloud Large offre l'MDM installato nella configurazione del server 'bare metal' ed è adatto come Hub MDM operativo di produzione o pre-produzione. La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Xeon E5 2620 dual core
<b>Server applicativo</b>	
• Numero di nodi	2
• Core per nodo	12
• RAM (GB) del Server applicativo per nodo	64
• Disco rigido del Server applicativo	2 dischi: disco locale 100 GB + 300 GB
<b>Server DB</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	12

Tipo di sistema	Xeon E5 2620 dual core
● RAM (GB) del Server DB	64
● Disco rigido del Server DB	2 x dischi SAN 2TB
<b>Server BPM</b>	
● Numero di nodi	1
● Core per nodo	16
● RAM (GB) del Server BPM	32
● Storage del Server BPM	2x dischi SAN da 2 TB
<b>Information Server</b>	
● Numero di nodi	1
● Core per nodo	4
● RAM (GB) di Information Server	16
● Disco rigido di Information Server	2 dischi SAN (100GB +500GB)

#### 1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

Il piano IBM Master Data Management on Cloud Non-Production offre l'MDM installato nell'ambiente del server virtuale ed è adatto come ambiente per lo sviluppo, la personalizzazione e il test funzionale dell'Hub MDM e dei relativi processi.

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production include due istanze runtime MDM non di produzione condivise, una per il test di sviluppo dell'integrazione e l'altra per il test QA. Le Istanze includono inoltre due istanze MDM Developer e due istanze BPM Developer.

La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Privato Virtuale
<b>Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x 2</b>	
● Nodi del Server applicativo (per runtime virtuale )	1
● Core per nodo	8
● RAM (GB) del Server applicativo (per runtime virtuale)	16 GB
● Disco rigido del Server applicativo (per runtime virtuale)	500GB di disco SAN
● Nodi del Server DB (per server virtuale)	1
● Core per nodo	4
● RAM (GB) del Server DB (per runtime virtuale)	8 GB
● Disco rigido del Server DB	500GB SAN
<b>Information Server</b>	
● Numero di nodi	1
● Core per nodo	4
● RAM (GB) di Information Server	16
● Disco rigido di Information Server	2 dischi SAN (100GB +500GB)
<b>MDM Developer x 2</b>	
● Nodi MDM Developer	1 nodo per sviluppatore
● Core per nodo	8
● RAM (GB) per nodo MDM Developer	16 GB

Tipo di sistema	Privato Virtuale
• Dischi	2 dischi locali (100GB + 300GB)
<b>BPM Process Center</b>	
• Numero di nodi	1
• Core per nodo	16
• RAM (GB)	16GB
<b>DS/QS Design Client</b>	1 nodo
• Core per nodo	4
• RAM (GB)	16

### 1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer fornisce un'istanza MDM Developer aggiuntiva per lo sviluppo e la personalizzazione dell'Hub MDM e dei relativi processi.

La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Privato Virtuale 2.0 GHz
<b>Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer</b>	
• Numero di nodi (per sviluppatore)	1
• Core per nodo	8
• RAM (GB)	12
• Disco	2 Dischi Locali (100 GB + 500GB)

### 1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer fornisce un'istanza BPM Developer aggiuntiva per lo sviluppo e la personalizzazione della Governance dei Dati MDM e i processi di Amministrazione.

La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Xeon E3 1270 V3 3.5 GHz
<b>Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer</b>	
• Numero di nodi (per sviluppatore)	1
• Core per nodo	8
• RAM (GB)	12GB
• Disco	2 Dischi Locali (100 GB +,500 GB)

### 1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime fornisce un'istanza aggiuntiva di MDM Virtual Runtime nel piano IBM Master Data Management on Cloud Non-Production.

La configurazione dell'hardware è descritta di seguito:

Tipo di sistema	Privato Virtuale 2GHz
<b>Server applicativo</b>	
• Nodi del Server applicativo (per runtime virtuale )	1
• Core per nodo	8

Tipo di sistema	Privato Virtuale 2GHz
• RAM (GB) del Server applicativo (per runtime virtuale)	16 GB
• Disco rigido del Server applicativo (per runtime virtuale)	500GB di disco SAN
<b>Server DB</b>	
• Nodi del Server DB (per server virtuale)	1
• Core per nodo	4
• RAM (GB) del Server DB (per runtime virtuale)	8 GB
• Disco rigido del Server DB	500GB SAN

## 1.8 Servizi di Setup

I seguenti servizi di setup si acquistano in base a ciascun Impegno.

### 1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

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

### 1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività, inclusa (1) l'assistenza per i casi di utilizzo, inclusi i casi di utilizzo per lo spostamento dei dati per supportarli in un determinato momento, in un'unica volta, (2) addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) assistenza e i consigli per la preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei relativi casi di utilizzo) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento dei servizi IBM SaaS, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

## 2. Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria

Questa offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti regolati dalla normativa vigente come, ad esempio, dati personali o dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questi servizi IBM SaaS soddisfino le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto che il Cliente utilizza in relazione ai servizi IBM SaaS.

L'offerta IBM SaaS non può essere utilizzata per la trasmissione o archiviazione di Dati Sanitari Protetti (Protected Health Information, PHI) ai sensi della normativa HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) del 1996 tranne nel caso in cui (a) ove applicabile IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate e (b) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati con i dati PHI. In nessun caso i servizi IBM SaaS dovranno essere utilizzati per trattare i dati PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.



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"; "Cookies"; "Obiettivo del Livello di Servizio".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: