

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

IBM Commerce 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/sladb.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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Opzioni dell'Ambiente
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Opzioni dell'Abbonamento Base
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting
 - IBM Order Management Configurator

- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- Servizi 'Pay Per Use'
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Servizi di Setup On Demand e Servizi di Setup
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Ordine indica qualsiasi tipo di documento definito nei servizi IBM SaaS. 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 gestite o elaborate dai servizi IBM SaaS, arrotondato alle Centinaia di Migliaia successive, 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 i servizi IBM SaaS. Un Ordine indica qualsiasi tipo di documento definito nei servizi IBM SaaS. 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 gestite o elaborate dai servizi IBM SaaS, 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 i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate, per ciascun specifico Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), con qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- d. **50 Utenti Autorizzati** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate, per ciascun specifico Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), con qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS, 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 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 dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo 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 i servizi IBM SaaS. È necessario ottenere le titolarità relative all'Ora sufficienti a coprire il numero totale di Ore intere o parziali dei servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS. Una Connessione è un collegamento o un'associazione di un database, un'applicazione, un server, o qualsiasi altro tipo di dispositivo di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per i servizi IBM SaaS 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 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 dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

3. **Corrispettivi e Fatturazione**

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

3.1 **IBM Configure Price Quote Required Entitlements**

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.

3.2 **Corrispettivi di SetUp e Corrispettivi di SetUp On Demand**

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine.

3.3 **Corrispettivi di sovrapprezzo**

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

3.4 **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'.

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 di 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 telefono, 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 nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	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 (una) ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: una funzione 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 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

5.1 Triage per il Supporto dei Casi

Come parte dei servizi IBM SaaS, il team IBM fornirà la gestione di casi in cui sono presenti problemi con i servizi IBM SaaS ("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 si stabilisce che la causa è correlata ai servizi IBM SaaS, 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 settimanali standard di IBM sono attualmente programmate per i servizi IBM SaaS. 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 i servizi IBM SaaS saranno inattivi o non disponibili 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 IBM SaaS non saranno disponibili durante le finestre di manutenzione e il tempo di fermo programmato dalla manutenzione dei servizi IBM SaaS 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 IBM SaaS 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. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Conformità Safe Harbor

IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 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.

6.3 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.

7. Riservatezza dei Dati e Descrizione della Sicurezza

Questi servizi IBM SaaS sono conformi ai Principi sulla Sicurezza e Riservatezza dei Dati di IBM disponibile alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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 dei servizi IBM SaaS.

I servizi IBM SaaS eseguono 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.

7.1 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. I dati soggetti a normativa e sensibili non sono consentiti nei servizi IBM SaaS salvo espressamente specificato in questo articolo o in un accordo scritto tra IBM e il Cliente.

I servizi IBM SaaS possono essere utilizzati 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 IBM SaaS, ove consentito dalla legge. Nei servizi IBM SaaS, altri tipi di dati sensibili soggetti a normativa come, ad esempio, le dati sensibili di natura personale (Sensitive Personally Identifiable Information) e le informazioni riguardanti i dati personali sanitari (Personal Health Information) non sono consentiti.

7.2 Dati dell'Account PCI (Payment Card Industry)

I servizi IBM SaaS non sono destinati 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, i servizi IBM SaaS consentiranno 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 nei file system di qualsiasi dispositivo con i servizi IBM SaaS.

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 dai servizi IBM SaaS. 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.

8. Disposizioni generali

8.1 Richieste di Assistenza

Una "Richiesta di Assistenza" è una richiesta del Cliente al di fuori del supporto standard dei servizi IBM SaaS, mediante la quale 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 dei servizi IBM SaaS; (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.

I servizi IBM SaaS includono un'assegnazione mensile di 50 (cinquanta) ore, diviso 100 (Cento), 30 (trenta) minuti di unità di Richieste di Assistenza. Le unità di una Richiesta di Assistenza inutilizzate non sono accumulabili nel mese successivo. È possibile acquistare ulteriori unità di una Richiesta di Assistenza.

8.2 Referenze Cliente

Il Cliente accetta che IBM possa citare il nome della società del Cliente e la natura generale dei servizi IBM SaaS 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 IBM SaaS 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. Indennizzi del Cliente

Per quanto riguarda i servizi IBM SaaS 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 dal Cliente, o altrimenti fornito, caricato o trasferito dal Cliente o da terzi designati dal Cliente in uno degli Ambienti (quanto sopra esclude il contenuto fornito da o per conto di IBM, se presente), 2) dati creati all'interno dei servizi IBM SaaS da o per conto del Cliente o forniti, caricati o trasferiti nell'Ambiente da parte del Cliente, o 3) violazione delle restrizioni sull'uso dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente o degli

Utenti dei servizi IBM SaaS del Cliente come stabilito nell'Accordo, 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 la 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

I servizi IBM SaaS possono contenere integrazioni, link o possono essere utilizzati 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 all'interno dei servizi IBM SaaS della presente offerta. 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 ai servizi IBM SaaS. Se il Cliente per proprio conto o un utente o qualsiasi utente finale dei servizi IBM SaaS trasmette o consente di trasmettere Contenuto a tale Servizio di Terzi collegato o reso disponibile dai servizi IBM SaaS, il Cliente, l'utente e l'utente finale dei servizi IBM SaaS 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 dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente e qualsiasi implementazione o configurazione dei servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS 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

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 dei servizi IBM SaaS 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 6	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
da 76 a 100	6.000

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
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 non superiore al 10% del catalogo complessivo trasferito ai servizi IBM SaaS 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 dei servizi IBM SaaS 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 6	2.500
da 6 a 10	5000
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
da 76 a 100	24.000

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
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 ai servizi IBM SaaS sono indicati in questa tabella:

Articolo	Standard dell'Offerta
Caricamenti dell'Inventario	Gli aggiornamenti dell'inventario devono essere modifiche delta non superiore al 10% del catalogo complessivo trasferito ai servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS, incluso il programma originale e tutte le copie integrali o parziali: 1) le istruzioni e i dati in forma leggibile dalla macchina, 2) i componenti, 3) il contenuto audiovisivo (quale immagini, testo, registrazioni o figure), 4) i materiali su licenza associati e 5) i documenti o le chiavi di utilizzo della licenza e la documentazione, forniti da IBM e ai quali il Cliente può accedere tramite i servizi IBM SaaS.

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 IBM SaaS, 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 da terzi autorizzati dal Cliente per ampliare i servizi IBM SaaS 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 dei servizi IBM 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 dai servizi IBM SaaS 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.

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 dei servizi IBM SaaS 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.

Servizi di Terzi – possono essere utilizzati per accedere a servizi di dati, database, servizi web, software di terzi o ad altro contenuto di terzi tramite i servizi IBM SaaS.

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.

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

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.

I servizi IBM SaaS sono progettati 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 dei servizi IBM SaaS ("Abbonamento Base") che sono disponibili con i servizi IBM SaaS applicabili. Il Documento d'Ordine identifica gli Abbonamenti Base che sono stati acquistati. I riferimenti ai servizi IBM SaaS in questo documento si applicano agli Abbonamenti Base acquistati.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service è un servizio IBM SaaS di e-commerce che consente la vendita digitale 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 Order Management Service

IBM Order Management Service è un servizio IBM SaaS 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. I servizi IBM SaaS consolidano 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. I servizi IBM SaaS si integrano 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.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service è un servizio IBM SaaS 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.

1.2 Implementazione degli Aggiornamenti Inizializzati da IBM

IBM esegue la manutenzione e gli aggiornamenti richiesti dei servizi IBM SaaS. L'implementazione degli Aggiornamenti Inizializzati da IBM non viene conteggiata rispetto all'assegnazione mensile del Cliente di Richieste di Assistenza.

IBM implementerà gli aggiornamenti, le patch e le Patch della Sicurezza (nell'insieme, "Aggiornamenti Inizializzati da IBM") per mantenere i servizi IBM SaaS. 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 di test al fine di verificare sia gli Ambienti di Integrazione che di Test 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 di test per gli Ambienti di Integrazione e di Test prima di promuovere la Patch della Sicurezza per l'Ambiente di Pre-Produzione e di Produzione.

Al termine dell'Aggiornamento Inizializzato da IBM da parte del Cliente 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 30 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 ai servizi IBM SaaS;
- c. IBM può addebitare al Cliente ulteriori costi sostenuti da IBM per supportare i servizi IBM SaaS non aggiornati e
- d. IBM può, a sua scelta, fornire al Cliente un preavviso di 30 giorni in cui comunica che l'accesso del Cliente ai servizi IBM SaaS 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 ai servizi IBM SaaS fino a quando l'Aggiornamento Inizializzato da IBM non è stato 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 stata 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 dei servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS per soddisfare le esigenze aziendali del Cliente creando estensioni del software per l'Applicazione dei servizi IBM SaaS. Le Estensioni sono contenute e fornite durante l'uso dei servizi IBM SaaS e non fanno parte dei servizi IBM SaaS. 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 con ragionevole anticipo tali documenti della progettazione, i piani e i risultati del test e il codice ad oggetti per la revisione dei servizi IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 dai servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS e le Estensioni durante il periodo contrattuale 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 i servizi IBM SaaS. Il Cliente dichiara e garantisce a IBM di essere in possesso di tutti i diritti necessari a fornire le Estensioni del Cliente ad IBM allo scopo di ospitare i servizi IBM SaaS e che né le Estensioni del Cliente né l'hosting da parte di IBM insieme ai servizi IBM SaaS violino eventuali brevetti o copyright di terzi.
 - (9) Il Cliente garantisce a IBM, in base ad una sublicenza valida su scala mondiale, priva di royalty, interamente pagata e revocabile, tutti i diritti e le licenze, e accetta di ottenere tempestivamente e mantenere efficaci i 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 Integrazione e di Test.
- c. Prima dell'Inizio Uso Produttivo, il Cliente implementa le Estensioni per gli Ambienti di Pre-Produzione, di Produzione e di Disaster Recovery.
- 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 IBM SaaS

I servizi base IBM SaaS forniscono 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 dei nuovi servizi IBM SaaS, 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

- **Ambiente di Test, noto anche come Ambiente QA**

Fornisce una singola istanza di produzione funzionalmente equivalente e l'infrastruttura di supporto usate unicamente per la 'quality assurance', le prestazioni e il test finale dei nuovi servizi IBM SaaS, inclusa l'Applicazione e qualsiasi Estensione. Nell'Ambiente di Test sono presenti flussi di codice consolidati implementati in preparazione della promozione finale negli Ambienti di Pre-Produzione, di Produzione e di Disaster Recovery.

- **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.

- **Ambiente di Produzione**

Il punto di sosta finale di tutto il software "In esecuzione" durante la gestione del ciclo di vita dei servizi IBM SaaS. 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.

1.5 Integrazione IBM SaaS

I servizi IBM SaaS supportano una varietà di metodologie per l'integrazione con i servizi di supporto e legacy. Le seguenti funzionalità sono fornite come parte dei servizi IBM SaaS, 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 ai servizi IBM SaaS di essere un endpoint per le reti MQ o per le comunicazioni 'point-to-point'. I servizi IBM SaaS non forniscono l'instradamento tra 2 (due) o più endpoint che non fanno parte dei servizi IBM SaaS.

- **Secure File Transfer Protocol (SFTP) o SSH File Transfer Protocol**

È 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. I servizi IBM SaaS forniscono un server SFTP per i trasferimenti di file in entrata destinati ad essere utilizzati dalle Estensioni. Il trasferimento in uscita dai servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS dallo stato fisico dell'hardware fino alle prestazioni dei servizi IBM SaaS:

- **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 sui servizi IBM SaaS 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 dei servizi IBM SaaS 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

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 i servizi IBM SaaS con un RTO (Recovery Time Objective) di 48 ore e un RPO (Recovery Point Objective) di 24 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. Quando viene attivato l'Ambiente di Disaster Recovery, l'Ambiente di Pre-Produzione non sarà disponibile.

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 dei servizi IBM SaaS. 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. I servizi IBM SaaS possono essere utilizzati per le email transazionali senza oneri aggiuntivi, tuttavia IBM non garantisce la consegna, il supporto per le 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 delle email, opzioni di consegna avanzata, il 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.

2. Setup e Disponibilità della Produzione

IBM fornirà fino a sei mesi di attività di setup per preparare i servizi IBM SaaS alla Disponibilità della Produzione. Le attività di setup includono:

- a. provisioning degli ambienti IBM SaaS;
- 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, siano necessari più di sei mesi, 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 IBM SaaS o altrimenti 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 mensili dell'abbonamento dei servizi IBM SaaS, come identificati nel Documento d'Ordine, iniziano a partire dalla Disponibilità della Produzione.

3. Funzionalità Opzionali/Addizionali

3.1 Ambienti Opzionali

I seguenti ambienti opzionali possono essere utilizzati in aggiunta ai servizi IBM SaaS di base o essere utilizzati come ambiente autonomo, come specificato nel Documento d'Ordine.

a. Opzione dell'Ambiente di Integrazione

Fornisce un Ambiente di Integrazione che può essere utilizzato per gestire flussi o test di codice separati. 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 QA

Fornisce un Ambiente di Test che può essere utilizzato per gestire flussi e test di codice separati. 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. 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

3.2 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 ai servizi IBM SaaS o di parti dei servizi IBM SaaS, 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 nei servizi IBM SaaS.

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 dai servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS. 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 i servizi IBM SaaS.

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 nei servizi IBM SaaS. 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.

3.3 Componenti aggiuntivi IBM SaaS

a. I seguenti componenti aggiuntivi sono disponibili per ognuno degli Abbonamenti Base:

(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

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

(3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage

(4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

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

Connette i servizi IBM SaaS 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 i servizi IBM SaaS 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 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.

3.4 Servizi 'Pay Per Use'

Per adattare i mesi di calendario in cui il numero di picco di Linee di Ordini supportato all'ora nei servizi IBM SaaS 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
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 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 i servizi IBM SaaS non hanno raggiunto lo stato di Disponibilità della Produzione. Sono disponibili i seguenti servizi di Setup On Demand:
 - IBM Commerce Service 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.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") 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 per essere utilizzato esclusivamente 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 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 dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento SLA valida 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:

- 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. uso dei servizi IBM SaaS oltre i limiti degli Standard dell'Offerta applicabili.

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 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

Per il bundle di servizi IBM SaaS (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 relativo al bundle di servizi IBM SaaS e non del costo dell'abbonamento mensile per ciascun singolo servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di risarcimento inerenti ad un singolo servizio IBM SaaS all'interno di un pacchetto in un determinato momento.

2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS 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%
< 95,0%	10%

* 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 risarcimento, 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: 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: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

2.1 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 all'API appropriata o all'Uscita Utente dei servizi IBM SaaS; (5) uso inappropriato di un'API o di una funzionalità dei servizi IBM SaaS; o (6) qualsiasi configurazione, impostazione o modifica al di fuori del controllo di IBM che incida sulla disponibilità.

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"; "Referenze del Cliente"; "Risarcimenti da parte del Cliente"; "Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data: