

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

---

## IBM BigInsights 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 Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Small Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Medium Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Large Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Small Management Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Medium Management Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Large Management Node
- IBM BigInsights on Cloud

IBM Bluemix, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per i servizi IBM SaaS. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

### 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) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- **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.

#### 3.2 Corrispettivi di Setup

I seguenti servizi di setup si acquistano in base a ciascun Impegno e saranno fatturati secondo le tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

##### 3.2.1 IBM BigInsights on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 (cinquanta) ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza con i casi di utilizzo, (2) l'addestramento sulle best practice 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"). I Servizi scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto della titolarità o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, indipendentemente da quale data sia più recente e dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

### **3.2.2 IBM BigInsights on Cloud Accelerator Remotely Delivered**

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le Attività di Avvio o altre attività specificate e facenti parte dell'ambito del servizio al momento dell'acquisto, in uno o più documenti d'ordine reciprocamente sottoscritti. I Servizi scadono dopo 12 giorni dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento dei servizi IBM SaaS, indipendentemente da quale data venga prima e dal numero di ore utilizzate.

## **4. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS**

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 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale 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 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. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)**

Le seguenti titolarità IBM software sono incluse come software di abilitazione in base ai termini e alle condizioni delle relative licenze dei programmi IBM applicabili, in aggiunta alle seguenti limitazioni:

### **InfoSphere DataStage**

Titolarità: 280 PVU (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage)

Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage per inserire i dati nella piattaforma IBM SaaS.

### **InfoSphere DataStage and QualityStage Designer**

Titolarità: 2 Utenti 'Concurrent' (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage e QualityStage Designer)

Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage e QualityStage Designer per inserire i dati nella piattaforma IBM SaaS.

## **6. Supporto Tecnico**

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi disponibile tramite il portale del Cliente alla pagina web <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. 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 durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
1	<p><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.</p> <p>I problemi di Severità 1 richiedono la presenza del Cliente, h24, tutti i giorni della settimana, per fornire assistenza a IBM nella diagnosi dei problemi, altrimenti il livello del problema sarà abbassato alla Severità 2.</p>	Entro (1) un'ora	24x7
2	<p><b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.</p>	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<p><b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.</p>	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<p><b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.</p>	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 7.1 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 i 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 informazioni da parte dei dipendenti e fornitori.

### 7.2 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 indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

### 7.3 Informazioni Personali e Dati disciplinati dalla normativa vigente

Questa offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, dati personali o dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questi servizi IBM SaaS soddisfano le esigenze del Cliente rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con i servizi IBM SaaS. L'offerta IBM SaaS non può essere utilizzata per la trasmissione o archiviazione di Informazioni Sanitarie Protette (Protected Health Information, PHI) ai sensi della normativa HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) del 1996 tranne nel caso in cui (a) IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate applicabile e (b) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati con le informazioni PHI.

## 7.4 Utilizzo dei Dati Compilati

IBM può monitorare l'uso da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS, per scopi di ricerca all'interno di IBM, di test e sviluppo dei miglioramenti o progressi per i servizi IBM SaaS o per lo sviluppo di servizi aggiuntivi che forniscano un'esperienza più personalizzata e significativa per gli utenti. Pertanto, IBM può compilare e analizzare dati, in formato aggregato e anonimo, informazioni di riepilogo riguardanti l'utilizzo dei servizi IBM SaaS da parte degli utenti autorizzati del Cliente, e preparare report, studi e altri lavori derivanti da questa compilazione e dall'analisi (nell'insieme "Dati Compilati"). IBM detiene tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

## 7.5 Crittografia

La metodologia principale per crittografare i dati dell'utente è la crittografia nativa HDFS disponibile su Hadoop. Il Cliente è responsabile dell'identificazione dei dati da crittografare e di eseguire i passaggi necessari per garantire che i dati vengano crittografati.

## 7.6 Dati Twitter

### 7.6.1 Definizioni

**Report dell'Analisi** – Indica i risultati o l'output creati tramite le applicazioni del Cliente sui servizi IBM SaaS dal processo di analisi e derivanti dalle informazioni dei Contenuti Twitter. Tali risultati potrebbero non includere i Contenuti Twitter ma possono includere del contenuto che duplica i Contenuti Twitter come, ad esempio, i termini di ricerca e i riferimenti agli argomenti dei Tweet.

**ID Tweet** – Indica il numero di identificazione univoco generato da Twitter per ciascun Tweet.

**Tweet** – Indica un messaggio pubblico con un testo di non oltre 140 caratteri inserito da qualsiasi utente finale del servizio Twitter.

**Contenuti Twitter** – Indica i Tweet e gli ID dei Tweet, le informazioni del profilo pubblico dell'utente finale di Twitter, e qualsiasi opera derivata.

### 7.6.2 Accesso e Utilizzo dei Contenuti Twitter

I servizi IBM SaaS forniscono al Cliente una modalità per selezionare e accedere ai Contenuti Twitter ad uso esclusivo del Cliente all'interno dei servizi IBM SaaS. I Contenuti Twitter non sono né di proprietà né controllati da IBM. I Contenuti Twitter possono includere materiale illegale, inesatto, ingannevole, indecente o in altro modo biasimevole. IBM o i relativi fornitori non hanno alcun obbligo di riesaminare, filtrare, verificare, modificare o rimuovere i Contenuti Twitter. Tuttavia, IBM o i relativi fornitori possono procedere in tal senso a loro totale discrezione. Il Cliente accetta, su richiesta di IBM, di eliminare o modificare tempestivamente qualsiasi Tweet che possa essere memorizzato sui servizi IBM SaaS.

### 7.6.3 Volume dei Dati Twitter

Qualora il Cliente abbia acquistato le titolarità per una configurazione dei servizi IBM SaaS che include almeno quindici (15) nodi come parte integrante dei servizi IBM SaaS, allora il Cliente potrà ottenere l'accesso ai Contenuti Twitter.

### 7.6.4 Limitazioni sui Contenuti Twitter

Il Cliente non potrà:

- a. utilizzare i Contenuti Twitter in violazione di qualsiasi legge applicabile incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi sulla privacy, o per scopi non autorizzati o impropri.
- b. Scaricare o rimuovere i Contenuti Twitter dai servizi IBM SaaS. Tuttavia, è possibile scaricare o rimuovere i Report di Analisi dai servizi IBM SaaS.
- c. Rendere disponibile a terze parti qualsiasi Contenuto Twitter incluso nei servizi IBM SaaS.
- d. Utilizzare i Contenuti Twitter per scopi diversi da quelli consentiti per i servizi IBM SaaS.
- e. Aggregare, memorizzare nella cache o archiviare i dati di posizione o le informazioni geografiche incluse nei Contenuti Twitter separatamente dal Tweet cui sono associati, o utilizzare i dati di posizione o geografici inclusi nei Contenuti Twitter per qualsiasi motivo tranne che per identificare la posizione contrassegnata nel Tweet.
- f. Confondere i Contenuti Twitter con altri dati, qualora i Contenuti Twitter non siano chiaramente attribuibili a Twitter.
- g. Utilizzare i Contenuti Twitter forniti con i servizi IBM SaaS per eseguire analisi su piccoli gruppi di persone o su una singola persona per scopi illeciti o discriminatori.

- h. Visualizzare i Contenuti Twitter per cui il Cliente ottiene l'accesso come parte integrante dei servizi IBM SaaS.
- i. Utilizzare i Contenuti Twitter, o le analisi che ne derivano, all'interno dei servizi IBM SaaS come parte integrante di una rete pubblicitaria.
- j. Utilizzare i Contenuti Twitter allo scopo di produrre un'analisi contenente una serie di misurazioni, prodotte periodicamente, basate sul tempo, effettuate utilizzando metodologie uguali o simili allo scopo di confrontare le prestazioni di programmi televisivi nel corso del tempo, oppure rispetto ad un insieme o sottoinsieme definito di altri programmi televisivi.
- k. Utilizzare qualsiasi aggregato di metriche degli utenti di Twitter, quali ad esempio un numero di utenti o account ottenuti durante l'accesso e l'utilizzo dei Contenuti Twitter come parte integrante dei servizi IBM SaaS per qualsiasi scopo.

#### **7.6.5 Recesso o Risoluzione da parte di IBM**

L'accesso e utilizzo dei Contenuti Twitter da parte del Cliente terminerà alla cessazione dei servizi IBM SaaS. In deroga a quanto sopra esposto, oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, IBM può interrompere l'accesso ai Contenuti Twitter in qualsiasi momento senza preavviso e senza l'obbligo di fornire al Cliente rimborsi, crediti o altri indennizzi.

#### **7.6.6 Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter**

IN DEROGA ALLA GARANZIA INDICATA NELL'ACCORDO, I CONTENUTI TWITTER SONO FORNITI "NELLO STATO DI FATTO E DI DIRITTO" IN CUI SI TROVANO, "QUANDO DISPONIBILE" CON TUTTI GLI ERRORI, E L'UTILIZZO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE È A SUO ESCLUSIVO RISCHIO. IBM NON FORNISCE, E CON LA PRESENTE ESCLUDE, QUALSIASI TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA E IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ, DI PRESTAZIONI E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, DI TITOLI E GARANZIE DERIVANTI DALLA TRATTATIVA, USO O PROCEDURA COMMERCIALE, IN CONNESSIONE CON I CONTENUTI TWITTER. IBM NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO AI CONTENUTI TWITTER SIA CONTINUATIVO O PRIVO DI ERRORI. LA PRESENTE ESCLUSIONE DI GARANZIA POTREBBE NON ESSERE VALIDA IN ALCUNE GIURISDIZIONI E IL CLIENTE POTREBBE GODERE DI GARANZIE AI SENSI DI LEGGE A CUI NON È POSSIBILE RINUNCIARE O CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER 30 (TRENTA) GIORNI DALLA DATA DI EFFICACIA DEL PRESENTE ACCORDO (SALVO DIVERSAMENTE DISPOSTO DA TALE LEGGE).

QUALSIASI OBBLIGO DA PARTE DI IBM DI RISARCIRE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON È APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE.

#### **7.6.7 Utilizzo da parte del Governo degli Stati Uniti**

I Contenuti Twitter rappresentano un "prodotto commerciale" come definito in 48 C.F.R. 2.101, costituito da "software commerciale per computer" e dalla "documentazione di software commerciale per computer" così come utilizzati in 48 C.F.R. 12.212. È vietato qualsiasi uso, modifica, opera derivata, riproduzione, rilascio, prestazioni, visualizzazione, divulgazione o distribuzione dei Contenuti Twitter da parte di qualsiasi ente governativo, salvo quanto espressamente consentito dalle condizioni delle presenti ToU. Inoltre, qualsiasi utilizzo da parte di enti governativi statunitensi deve essere conforme a 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 e 227.7202-4. Se il Cliente utilizza i Contenuti Twitter in qualità ufficiale di dipendente o rappresentante di un ente governativo statale o locale degli Stati Uniti e il Cliente non è legalmente in grado di accettare la giurisdizione, la sede o altre disposizioni ivi specificate, tali clausole non si applicano al suddetto ente, ma solo limitatamente a quanto richiesto dalla legge applicabile. Il fornitore/produttore è Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

#### **7.7 Obblighi del Cliente**

Il Cliente è responsabile di:

- successivamente alla configurazione iniziale di IBM Open Platform con i componenti Apache Spark e Apache Hadoop ed eventuali moduli BigInsights selezionati, monitorare, configurare e gestire i componenti IBM Open Platform con i componenti Apache Spark e Apache Hadoop che vengono eseguiti sul modulo Ambari così come sul modulo BigInsights. Esempi di questi componenti e software includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, HBase, Hive, Zookeeper, Oozie,

BigSQL, BigSheets, Big R ecc.. Il Cliente ha la flessibilità di scegliere quali componenti eseguire ma ha, pertanto, la responsabilità di monitorare, arrestare o avviare tali componenti;

- limitare l'accesso ai servizi IBM SaaS mediante la condivisione dell'URL, il nome utente e la password disponibili con i membri della propria organizzazione dopo che il cluster IBM SaaS è stato fornito e inoltre fornire e revocare l'accesso (attraverso le voci all'interno di LDAP);
- eseguire le attività di sviluppo, quando necessario o richiesto, di programmi e applicazioni sul servizio per l'analisi dei dati e ottenere i relativi approfondimenti. Il Cliente è inoltre responsabile della qualità e delle prestazioni di tali programmi o applicazioni sviluppati;
- utilizzare e mantenere eventuali dati o software autorizzati che vengono aggiunti al cluster da parte o per conto del Cliente. IBM può fornire assistenza, ma non manterrà, sposterà o rimuoverà i dati o il software autorizzati, aggiunti dal Cliente che riempiono una partizione o condizionano il funzionamento del servizio;
- utilizzare la funzionalità per la crittografia dei dati Hadoop disponibile sulla piattaforma SaaS per crittografare i dati in base alle esigenze aziendali;
- controllare periodicamente il seguente link per essere informati su un tempo di fermo pianificato non intrusivo o intrusivo – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- il backup di tutti i dati, metadati, file di configurazione e parametri ambientali in base alle esigenze aziendali per garantire la continuità;
- eseguire il ripristino di dati, metadati, file di configurazione e parametri ambientali da qualsiasi backup per garantire la continuità, in caso di eventuale malfunzionamento del cluster di qualsiasi genere, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, un malfunzionamento del data center, del pod, del server, del disco rigido o del software; e
- garantire la continuità, la compatibilità e le prestazioni della piattaforma IBM SaaS dopo l'installazione del software autorizzato (inclusi eventuali pacchetti open source), l'aggiornamento dei componenti IBM Open Platform o del software BigInsights.

Il Cliente potrà:

- installare ed eseguire il software solo sulla piattaforma IBM SaaS che è richiesto per eseguire o supportare l'analisi dei dati tramite il software preinstallato IBM Open Platform con il software Apache Spark e Apache Hadoop o BigInsights. Al Cliente non è consentito installare o utilizzare qualsiasi altro software di alcun genere sulla piattaforma IBM SaaS; e
- installare pacchetti open source 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 derivante da tali pacchetti aggiuntivi. Se IBM determina che il software installato dal Cliente compromette la sicurezza o le linee guida inerenti alla conformità della sicurezza dell'infrastruttura, del server o dell'ambiente, IBM potrà disabilitare o rimuovere tale software.

## 7.8 Responsabilità Operative di IBM

Come parte integrante dei servizi IBM SaaS, IBM provvederà a:

- fornire e gestire i server, lo storage e l'infrastruttura di rete per il cluster;
  - fornire una configurazione iniziale dei componenti IBM Open Platform e di qualsiasi modulo BigInsights selezionato;
  - fornire e gestire un firewall interno e verso internet per la protezione e l'isolamento;
  - monitorare e gestire i seguenti componenti sulla piattaforma IBM SaaS:
    - (1) Componenti di rete
    - (2) I server e il relativo storage locale
    - (3) Sistema Operativo
    - (4) Hadoop Key Management Store
    - (5) LDAP su cluster Hadoop
    - (6) Ambari cluster manager
- e

- fornire le patch per la manutenzione, incluse le patch appropriate per la sicurezza per il sistema operativo, IBM Open Platform con il modulo Apache Spark, Apache Hadoop e BigInsights, se selezionati (ma non per eventuali software o componenti aggiunti separatamente dal Cliente).

La manutenzione periodica senza che sia necessario il tempo di fermo del sistema (manutenzione "non-intrusiva") e la manutenzione per cui è necessario un tempo di fermo del sistema e il riavvio ("manutenzione intrusiva"), saranno eseguite in base ad orari pianificati pubblicati alla pagina web <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Qualsiasi modifica agli orari della manutenzione pianificata sarà pubblicata con un preavviso di almeno 24 ore. Gli ulteriori tempi di fermo saranno comunicati al Cliente con un preavviso di almeno 24 ore.

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

IBM fornisce il seguente Service Level Objective ("SLO") inerente all'offerta IBM SaaS dopo averla resa disponibile al Cliente.

IBM fornirà uno SLO con il 99,9% di disponibilità del servizio calcolato come segue:

- a. capacità di distribuire un'applicazione tramite il portale o la riga comandi
- b. capacità di collegarsi al servizio di un'applicazione
- c. disponibilità della singola istanza di un servizio

I crediti per i livelli di servizio o la reportistica in questo momento non fanno parte dell'offerta.

## Appendice A

### 1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

IBM BigInsights on Cloud fornisce, insieme a IBM Open Platform e ai moduli opzionali, i server baremetal preinstallati pronti all'uso. L'offerta di base include le seguenti funzionalità dell'infrastruttura:

- Server hardware
- Infrastruttura di rete
- Firewall per Internet
- Un sistema operativo
- Un server LDAP
- DB di Metadata
- Hadoop Key Management Store

IBM SaaS si basa su pacchetti open source di IBM Open Platform con Apache Spark e Apache Hadoop.

- a. IBM BigInsights on Cloud fornisce le configurazioni dei nodi di dati e dei nodi di gestione. I nodi di dati e i nodi di gestione sono richiesti per ogni cluster. I nodi dei dati conserveranno i dati da analizzare ed eseguiranno i programmi sviluppati dal Cliente per l'analisi dei dati. I dati (ad eccezione di tutti i dati che in futuro IBM potrà fornire come parte integrante della piattaforma IBM SaaS, ma per cui non si è impegnata) e il software autorizzato, i programmi e le applicazioni (vedere l'Articolo intitolato "Obblighi del Cliente" di cui sopra) saranno forniti dal Cliente.
- b. I nodi di gestione includono i servizi (come NameNode, Job Tracker, la console di gestione, HBase Master, ecc.), che aiutano nella gestione e nel monitoraggio dei servizi su tutti i nodi di dati (come i nodi di dati, l'area Hbase e i programmi di tracciamento delle attività, ecc.).

IBM BigInsights on Cloud è offerto in base alla configurazione che meglio soddisfa le esigenze del Cliente. Le configurazioni disponibili dei nodi sono:

Tipologia di Offerta	Configurazione piccola	Configurazione media	Configurazione grande
<b>Nodo dei dati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>● 64 GB RAM</li> <li>● 16 TB (dischi del SO)</li> <li>● 20 TB (dischi interni dello storage)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>● 128 GB di RAM</li> <li>● 16 TB (dischi del SO)</li> <li>● 28 TB (dischi dello storage interni)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge</li> <li>● 256 GB di RAM</li> <li>● 16 TB (dischi del SO)</li> <li>● 32 TB (dischi interni dello storage)</li> </ul>
<b>Nodo di Gestione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>● 64 GB RAM</li> <li>● 16 TB (dischi del SO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>● 128 GB di RAM</li> <li>● 16 TB (dischi del SO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge</li> <li>● 256 GB di RAM</li> <li>● 16 TB (dischi del SO)</li> </ul>

### 2. Servizi Opzionali

#### 2.1 IBM BigInsights on Cloud

Questa offerta opzionale include le seguenti funzionalità:

- Big R
- Apprendimento Macchina
- Analitica del testo
- Big SQL
- BigSheets



Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Cookies"; "Recesso o Risoluzione da parte di IBM"; "Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter"; "Obblighi del Cliente"; "Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: