

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

IBM Watson Analytics

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

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili ("Accordo"), costituiscono l'accordo completo tra le parti.

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM Watson Analytics Personal Edition

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- Utente Autorizzato è un'unità di misura per cui IBM SaaS può essere ottenuto. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente autorizzato che accede a IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono a IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Il Corrispettivo Mensile parziale è una tariffa giornaliera ripartita proporzionalmente che verrà addebitata al Cliente. I Corrispettivi Mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale iniziando dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS.

4. Opzioni di rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS

La PoE del Cliente stabilirà se i servizi IBM SaaS verranno rinnovati alla fine del periodo di abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza, inoltrando una richiesta scritta, al rappresentante IBM o al Business Partner IBM del Cliente, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il periodo di abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nella PoE.

4.2 Fatturazione Continuativa

Se la PoE stabilisce che il rinnovo del Cliente è continuativo, il Cliente continuerà ad aver accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione

dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.3 Rinnovo Obbligatorio

Se la PoE stabilisce che il tipo di contratto è a tempo determinato, i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine del periodo di abbonamento e l'accesso del Cliente ai Servizi IBM SaaS verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre quella data, il Cliente dovrà effettuare un Ordine rivolgendosi al rappresentante IBM o al Business Partner IBM, per sottoscrivere un nuovo periodo di abbonamento.

5. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai Servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i Servizi IBM SaaS viene fornito mediante email, forum online ed un sistema di reportistica dei problemi online. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati come parte dei Servizi IBM SaaS e pertanto sono regolati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il supporto tecnico viene incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una 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

6. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei IBM SaaS, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo di IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. Ciò è fatto allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia di IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le iterazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM garantisce che tutte le Informazioni Commerciali e di Contatto, incluse le azioni di accedere, aggiornare, rettificare o eliminare tali informazioni, saranno trattate in conformità con la normativa vigente.

6.2 Sedi dei benefit derivati

Ove applicabili, le imposte sono calcolate sulle sedi del Cliente che ricevono il beneficio dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le tasse in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di

business durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

6.3 Distruzione del Contenuto

IBM distruggerà i dati o i contenuti del Cliente alla scadenza o risoluzione dei servizi IBM SaaS o prima su richiesta del Cliente.

Appendice A

1. IBM Watson Analytics

L'offerta IBM Watson Analytics offre un'esperienza di analisi unica sul cloud e aiuta gli utenti a focalizzarsi sui fattori che condizionano il proprio business. Automatizzando le fasi dell'accesso ai dati e dell'analisi predittiva, i servizi IBM SaaS individuano e spiegano i modelli e le relazioni nascoste per accelerare la comprensione del perché le cose accadono.

L'offerta IBM SaaS include le seguenti funzionalità:

- Coinvolgimento dell'esperienza utente – Presentazione dei dati e approfondimenti in un formato che consente agli utenti di comprendere e interagire con i propri dati.
- Rilevamento dei dati – Esplorazione e interazione con i dati per individuare modelli ed eseguire analisi approfondite.
- Rilevazione Analitica Guidata – Analisi predittiva integrata che esegue automaticamente correlazioni statistiche ed analisi dei fattori chiave.
- Comunicazioni in linguaggio naturale – Interazione con i dati mediante un'interfaccia in lingua inglese basata su parole chiave in cui vengono utilizzati termini commerciali familiari.
- Mobile First – Ottimizzato per i dispositivi tablet per eseguire analisi durante gli spostamenti.
- Accesso ai dati – Consente di accedere automaticamente e valutare in modo univoco la disponibilità dei dati per l'analisi, evidenziando potenziali problemi relativi ai dati che potrebbero compromettere i risultati.

L'offerta IBM Watson Analytics Personal Edition è un ambiente per utente singolo che include le seguenti funzionalità:

- caricamento di file .xls, .xlsx o .csv che contengono al massimo 1.000.000 di righe e 256 colonne.
- Storage Totale di 2 GB. Lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Esportazione nel formato del file PPT.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il servizio IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella Proof of Entitlement (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione:

Verrà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per il Cliente.

1. Definizioni

- a. "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. "Richiesta di Rimedio" sta a indicare una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM relativamente al mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. "Tempo di Fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'attività operativa del sistema di produzione per l'offerta IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dell'offerta IBM SaaS per cui possiedono le autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - Problemi con le applicazioni, le attrezzature o i dati del Cliente o di terze parti;
 - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - la conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto di uno SLA.

2. Crediti di disponibilità

- a. Per inoltrare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca ragionevole assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui il Cliente è stato interessato dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base dello SLA raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio IBM SaaS in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore durante il Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- f. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il dieci per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS.

3. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale è la seguente:

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Meno del 95,0%	10%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% del Livello di Servizio Conseguito
--	---

4. Esclusioni dal Servizio

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.

Firma e timbro del Cliente

Data:.....

Ai sensi ed agli effetti degli art.1341 e 1342 del Codice Civile, vengono espressamente approvati i seguenti articoli del presente documento: "Rinnovo automatico"; "Fatturazione continuativa"; "Cookie"; "Crediti di disponibilità"; "Livelli di Servizio";

Firma e timbro del Cliente

Data:.....