

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

IBM Watson Analytics

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate, per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Gigabyte ospitati dai servizi IBM SaaS in qualsiasi momento durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
Per gli scopi di questi servizi IBM SaaS, i Gigabyte sono utilizzati per misurare la dimensione non compressa dei data set caricati sui servizi IBM SaaS.
- 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 di Setup

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

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

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

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (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 recesso 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 viene fornito per la durata di questi servizi IBM SaaS come stabilito nella Guida al Supporto dei servizi IBM Software as a Service, disponibile alla pagina web <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o su un URL fornito successivamente da IBM. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Generale

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei servizi IBM SaaS in pubblicità o comunicazioni commerciali.

6.2 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere le informazioni del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS 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 trattare 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 del Cliente.

6.3 Dati Personali e Dati regolamentati

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

6.4 Utilizzo del Contenuto del Cliente da parte di IBM for Cognitive Analytics

IBM può utilizzare il contenuto e i dati che il Cliente fornisce ai 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 sviluppo di nuovi servizi 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.

6.5 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.

6.6 Distruzione del Contenuto

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

6.7 Set di dati che non vengono presi in considerazione

Il numero di righe e colonne dei Set di dati caricati da IBM Watson Analytics for Social Media non sono presi in considerazione nel determinare la dimensione del file, ma vengono conteggiati rispetto al limite totale della capacità di storage per il livello applicabile.

Un Set di dati è l'output dell'analisi generata da IBM Watson Analytics for Social Media.

7. Contenuti Twitter nell'offerta Watson Analytics

7.1 Definizioni

- a. **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.
- b. **ID Tweet** – Indica un numero di identificazione univoco generato da Twitter per ciascun Tweet.
- c. **Tweet** – Indica un messaggio pubblico con un testo di non oltre 140 caratteri inserito da qualsiasi utente finale del servizio Twitter.
- d. **Contenuti Twitter** – Indica i Tweet, gli ID dei Tweet e le informazioni del profilo pubblico dell'utente finale di Twitter, e tutti le altre informazioni e dati resi disponibili per il Cliente.

7.2 Utilizzo dei Contenuti Twitter

Il Cliente non avrà alcun accesso ai Contenuti Twitter non elaborati. I servizi IBM SaaS forniscono al Cliente una modalità per selezionare e utilizzare i Contenuti Twitter per il solo scopo di effettuare analisi sui Contenuti Twitter e produrre Report sull'Analisi 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 deve utilizzare la funzionalità fornita da IBM per eliminare o modificare tempestivamente qualsiasi Contenuto Twitter che può essere memorizzato sui servizi IBM SaaS. Il Cliente dovrà essere autorizzato a scaricare e rimuovere il Report sull'Analisi dalla piattaforma SaaS.

7.3 Volume dei Dati Twitter

I Clienti della versione Plus devono attenersi alle seguenti limitazioni:

- 25.000 Tweet per ciascun set di dati

I Clienti della versione Professional devono attenersi alle seguenti limitazioni:

- 50.000 Tweet per ciascun set di dati

7.4 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 tutela dei dati, o per scopi non autorizzati o impropri.
- b. Utilizzare i Contenuti Twitter forniti con i servizi SaaS per eseguire analisi su piccoli gruppi di persone o su una singola persona per scopi illeciti o discriminatori.
- c. Utilizzare i Contenuti Twitter forniti come parte integrante dei servizi SaaS per eseguire analisi che saranno incluse all'interno di una rete pubblicitaria.
- d. Utilizzare i Contenuti Twitter per produrre analisi che eseguono periodicamente una serie di misurazioni, 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.

- e. 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 SaaS per qualsiasi scopo.
- f. Utilizzare i Contenuti Twitter per scopi diversi da quelli consentiti per i servizi SaaS.

7.5 Recesso o Risoluzione da parte di IBM

L'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 Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter

IN DEROGA ALLA GARANZIA INDICATA NELL'ACCORDO, I CONTENUTI TWITTER SONO FORNITI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", "QUANDO DISPONIBILE" CON EVENTUALI 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 AVERE DIRITTI DI GARANZIA AI SENSI DI LEGGE CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE O LIMITARE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DI EFFICACIA DEL PRESENTE ACCORDO (SALVO DIVERSAMENTE DISPOSTO DA NORMA INDEROGABILE DI LEGGE). QUALSIASI OBBLIGO DA PARTE DI IBM DI INDENNIZZARE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON È APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE.

7.7 Utilizzo da parte del Governo USA

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 del presente Accordo. 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 veste ufficiale, quale 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.

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.
- 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.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus è un ambiente per singoli utenti che include le seguenti funzionalità:

- caricamento di file .xls, .xlsx o .csv o sistemi RDBMS (relational data base management systems) supportati che contengono non più di 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.
- Storytelling

Storytelling è un insieme di funzionalità disponibili all'interno dell'offerta Watson Analytics che consente a un utente di integrare in un racconto assemblato le analisi realizzate all'interno di Watson Analytics. All'interno di una storia un utente può utilizzare il contenuto esistente o creare direttamente nuovi contenuti e quindi lavorare con il testo, le immagini, le pagine web, il materiale multimediale e l'animazione per creare presentazioni interattive complesse. Questa funzionalità è offerta attualmente come "Funzionalità Beta".

- Infografica
- Modelli
- Contenuti Twitter
- Connessioni a: DropBox, Box e Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional è un ambiente multi-utente che include tutte le funzionalità di IBM Watson Analytics Plus, nonché le seguenti ulteriori funzionalità e capacità ampliate:

- caricamento di file .xls, .xlsx o .csv o sistemi RDBMS (relational data base management systems) supportati che contengono non più di 10.000.000 di righe e 500 colonne.
- Single Tenant in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Contenuti Twitter ampliati
- Connessione a 10 Report Cognos

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated è un ambiente cloud multi-utente che include tutte le funzionalità di IBM Watson Analytics Professional, nonché le seguenti ulteriori funzionalità e capacità ampliate:

- Single Tenant in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Ambiente dedicato

1.4 Componenti aggiuntivi opzionali

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponibile come componente aggiuntivo tramite la sottoscrizione di un abbonamento mensile ai servizi IBM Watson Analytics Plus. Ciascuna titolarità relativa all'abbonamento per questi servizi IBM SaaS fornisce 10 GB di storage aggiuntivo per il contenuto creato dall'utente, in aggiunta al valore massimo definito a livello contrattuale.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponibile come componente aggiuntivo tramite la sottoscrizione di un abbonamento mensile ai servizi IBM Watson Analytics e Professional Dedicated. Ciascuna titolarità relativa all'abbonamento per questi servizi IBM SaaS fornisce 50 GB di storage aggiuntivo per il contenuto creato dall'utente, in aggiunta al valore massimo definito a livello contrattuale.

1.5 Servizi di Setup

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

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

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Questo servizio di setup fornisce fino a 25 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza per i casi di utilizzo, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) l'assistenza e la consulenza per la preparazione, l'esecuzione e la convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

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

1.6 Disaster Recovery e Backup

Tutte le offerte IBM SaaS forniscono al Cliente un piano di disaster recovery e il supporto per il backup del contenuto.

1.6.1 Disaster Recovery

In caso di eventi catastrofici derivanti da catastrofi naturali, atti di terrorismo, rivendicazioni sindacali, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, azioni di guerra, atti, ordinanze o restrizioni governativi, virus, attacchi di tipo "denial of service" ed altri comportamenti dolosi, malfunzionamenti di servizi pubblici e

della connettività di rete, o qualsiasi altra causa di indisponibilità dei servizi IBM SaaS fuori del ragionevole controllo di IBM, IBM ripristinerà l'accesso del Cliente ai servizi IBM SaaS entro 14 giorni.

1.6.2 Backup del Contenuto

I backup del Contenuto vengono effettuati quotidianamente e archiviati in un altro data center all'interno della stessa sede geografica per proteggere il contenuto da un evento catastrofico.

2. Funzionalità Beta nell'offerta Watson Analytics

Le Funzioni Beta fornite con i servizi IBM SaaS non fanno parte dell'offerta IBM SaaS. Le Funzioni Beta sono fornite in base alle stesse condizioni dei servizi IBM SaaS, salvo quanto stabilito di seguito. Alcune o tutte le Funzioni Beta non possono essere rese disponibili al pubblico da parte di IBM sotto forma di prodotto o di offerta di prodotto. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare le Funzionalità Beta solo per uso interno per scopi di valutazione e non possono essere utilizzate in un ambiente di produzione. Il Cliente può utilizzare le Funzioni Beta fino a quando IBM non le ritira o ne revoca l'accesso. IBM fornisce le Funzioni Beta senza alcun obbligo di supporto e "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE.

Il Cliente dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare eventuali perdite di dati che potrebbe verificarsi quando le Funzioni Beta non potranno più essere utilizzate.

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare tutti i feedback e i suggerimenti forniti.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica 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 rimedio per il ticket di assistenza riguardante il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro quattro giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

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 rimedio)
99,0 – 99,75 %	2%
95,0 – 98,99 %	5%
Meno del 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 rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 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	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Dati Personali e Dati regolamentati"; "Utilizzo del Contenuto del Cliente da parte di IBM for Cognitive Analytics"; "Recesso o Risoluzione da parte di IBM"; "Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter"; "Funzionalità Beta nell'offerta Watson Analytics"; dell'Appendice B: "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: