

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

---

## IBM QRadar 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 IBM Condizioni di Utilizzo- Condizioni Generali per le Offerte Cloud ("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, secondo le circostanze, e costituiscono complessivamente 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 QRadar on Cloud Basic Service
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Flows Add-On
- IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e 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.
- EPS (Events Per Second)** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Eventi al secondo raccolti ed elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questi servizi IBM SaaS, un Evento è un evento di log specifico, generato da un server, applicazione o dispositivo che può essere elaborato per uno scopo specifico.

- Decine di migliaia di Flussi** – al Minuto, è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Flusso è un record di comunicazione tra due host. Tutti i pacchetti che contengono lo stesso IP di origine, IP di destinazione, porta di origine, porta di destinazione e protocollo vengono combinati per diventare un record di Flusso. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero più alto di Flussi entro l'intervallo di un minuto, arrotondati alle successive Decine di migliaia, gestiti o elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- 256 Asset** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Asset è qualsiasi risorsa tangibile o articolo di valore da gestire, incluse le apparecchiature, le strutture, i mezzi di trasporto, l'hardware e il software IT utilizzati per la produzione. Qualsiasi risorsa o elemento con un identificativo univoco all'interno dei servizi IBM SaaS è un Asset separato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire gli Asset, arrotondati ai successivi 256, gestiti o accessibili tramite i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine. Ogni titolarità di 256 asset rappresenta 256 Asset.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

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

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

### 4. Opzioni di 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 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 email, i forum online ed un sistema di reportistica online dei problemi. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni di Utilizzo. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta 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 (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora  Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative  Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative  Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	Ore lavorative L-V

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo  Fuori dagli USA/Canada entro 24 ore lavorative	Ore lavorative L-V

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 Disposizioni generali

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

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 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software) – Ulteriori Condizioni

Il Cliente può solo installare ed utilizzare fino a dieci (10) copie di Software di Abilitazione. L'utilizzo da parte del Cliente del Software di Abilitazione è disciplinato dalle presenti ToU e dalle condizioni dell'accordo di licenza applicabile annesse. In caso di conflitto tra le condizioni dell'accordo di licenza e quelle delle ToU inerenti all'utilizzo del Software di Abilitazione, prevalgono le condizioni delle presenti ToU.

### 6.4 Trattamento dei Dati

I dati del Cliente inviati alla piattaforma IBM SaaS saranno memorizzati negli USA, in Canada, in Germania e nel Brasile.

I dipendenti e i fornitori di IBM che si trovano nei seguenti paesi possono avere accesso anche ai dati dei Clienti che vengono inviati alla piattaforma IBM SaaS come parte integrante della fornitura del supporto ai servizi IBM SaaS:

- Stati Uniti
- Arabia Saudita
- India
- Australia
- Giappone
- Belgio
- Costa Rica
- Brasile
- Polonia
- Irlanda
- Regno Unito
- Germania
- Canada

## 6.5 Utilizzo dei servizi IBM SaaS consentito dalla legge

L'offerta IBM SaaS è stata progettata per aiutare il Cliente a migliorare la sicurezza del proprio ambiente e dei suoi dati. L'utilizzo dei servizi IBM SaaS può implicare varie leggi e normative, incluse quelle riguardanti la privacy, la protezione dei dati, il lavoro dipendente, la comunicazione elettronica e lo storage. I servizi IBM SaaS possono essere utilizzati solo per scopi legali e nei termini consentiti dalla legge. Il Cliente accetta di utilizzare i servizi IBM SaaS in ottemperanza alle leggi, normative e policy applicabili e se ne assume ogni responsabilità ed obbligazione. Il Cliente dichiara di aver ottenuto o che otterrà qualsiasi autorizzazione o licenza necessarie per consentire l'utilizzo legale dei servizi IBM SaaS.

## 6.6 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente comunicato dal Cliente a IBM. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

## 6.7 Dati Personali

I servizi IBM SaaS consentiranno al Cliente di inserire e gestire il contenuto che include informazioni che possono essere considerate 'personal information' (PII) (Dati Personali) ai sensi delle leggi sulla privacy applicabili:

- Nomi delle persone fisiche
- Indirizzi email
- ID Utente/nomi di accesso
- Indirizzi IP/indirizzi MAC
- URL
- Informazioni di geolocalizzazione
- ID dei dispositivi e Numeri di Serie

L'offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, i dati personali o dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se i servizi IBM SaaS soddisfino le esigenze del Cliente rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con i servizi IBM SaaS.

## 7. Dati sulla Sicurezza

Come parte dell'offerta IBM SaaS, che include le attività di reportistica, IBM preparerà e manterrà le informazioni disidentificate e/o aggregate raccolte dal Servizio IBM SaaS ("Dati sulla Sicurezza"). I Dati sulla Sicurezza non identificheranno il Cliente o una persona, salvo quando diversamente specificato nel seguente comma (d). Il Cliente, inoltre, nel presente documento accetta che IBM possa utilizzare e/o copiare i Dati sulla Sicurezza solo per i seguenti scopi:

- a. pubblicazione e/o distribuzione dei Dati della Sicurezza (ad es., nelle compilazioni e/o analisi relative alla sicurezza informatica);
- b. sviluppo o miglioramento di prodotti o servizi;
- c. conduzione interna della ricerca o con terzi; e
- d. condivisione legale di dati di terzi confermati inerenti a responsabili di reati.

## Appendice A

L'offerta IBM QRadar on Cloud fornisce una soluzione avanzata di informazioni sulla sicurezza dei servizi IBM Cloud basata sul prodotto IBM Security QRadar SIEM. Consente ai Clienti di raccogliere, mettere in relazione e memorizzare gli eventi generati dagli ambienti in sede e su cloud ed esegue la gestione della sicurezza e delle minacce come se venisse eseguita con un prodotto QRadar SIEM implementato in sede. Come parte integrante dell'offerta, IBM fornisce inoltre il monitoraggio dell'infrastruttura con frequenza h24 per tutti i giorni della settimana e applica il livello di software più recente o le patch critiche ogni qualvolta sono disponibili.

### 1. **IBM QRadar on Cloud Basic Service**

La presente offerta IBM SaaS include l'implementazione iniziale dell'infrastruttura cloud, il monitoraggio continuativo dell'infrastruttura cloud e la manutenzione del software, le richieste di modifica del Cliente o la gestione dei problemi, nonché la capacità di 1000 EPS per la raccolta e l'elaborazione degli eventi di log.

### 2. **Funzionalità opzionali**

#### 2.1 **IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade**

Questa offerta è un aggiornamento del servizio che fornisce una capacità aggiuntiva di 1000 EPS per la raccolta ed elaborazione degli eventi di log. Il Cliente può acquistare più unità di questo aggiornamento fino al livello massimo di EPS supportato dall'offerta.

#### 2.2 **IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade**

Questa offerta è un aggiornamento del servizio che fornisce una capacità aggiuntiva di 1000 EPS per la raccolta ed elaborazione degli eventi di log ma soltanto per un numero temporaneo di mesi. Il Cliente può acquistare più unità di questo aggiornamento fino al livello massimo di EPS supportato dall'offerta. L'intenzione di questa parte è consentire al Cliente che richiede la copertura dei momenti di "picco" durante l'anno, di soddisfare tali esigenze con un aumento temporaneo della capacità. Al termine di tale periodo, questi incrementi di capacità temporanea saranno rimossi dall'ambiente del Cliente.

#### 2.3 **IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade**

L'aggiornamento della capacità di dati aggiunge ulteriore storage ed amplia l'analisi. L'aggiornamento della capacità fornisce ai clienti fino ad 1 anno completo di dati archiviati.

##### **IBM QRadar on Cloud Flows Add-On**

Si integra con IBM QRadar SIEM e con i processori di flussi per fornire la visibilità delle applicazioni di Livello 7 e l'analisi dei flussi per aiutare il Cliente a sentire, rilevare e rispondere alle attività su tutta la rete del Cliente.

#### 2.4 **IBM QRadar on Cloud Flows Add-On**

Il programma di raccolta ed il processore vengono implementati come software sul Gateway dei dati del Cliente. I dati vengono eseguiti in streaming per l'ambiente di hosting dove sono disponibili per la correlazione e la visualizzazione all'interno del portale. Il programma di raccolta elabora i flussi esterni fornendo la visibilità di rete di livello 3.

#### 2.5 **IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On**

Rileva e scopre in modo proattivo le vulnerabilità della sicurezza dei dispositivi di rete e delle applicazioni, aggiunge il contesto e supporta la priorità delle attività di riparazione e mitigazione.

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement). 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 lavorativi 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 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.

Per il pacchetto 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 pacchetto 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

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un mese contrattuale è la seguente:

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,5%	2%
< 98%	5%
< 96%	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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 250 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 250 minuti di Tempo di Fermo	
= 42.950 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,4% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

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"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA)"; "Crediti di Disponibilità".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: