

IBM dashDB Enterprise

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 alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, 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 (Terms of Use, "ToU").

Le ToU 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, insieme alle ToU, costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

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>.

1. IBM SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise
 - IBM dashDB Enterprise 64.1
 - IBM dashDB Enterprise 256.4
 - IBM dashDB Enterprise 256.12
- IBM dashDB Enterprise MPP.4

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un 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.
- b. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Requisiti di Titolarità

Per l'offerta IBM dashDB Enterprise MPP, ciascun cluster deve includere un minimo di tre (3) nodi, e il Cliente deve acquistare una (1) titolarità di Istanza per ciascun nodo.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

4. Corrispettivi per i Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto si acquistano in base a ciascun Impegno e saranno fatturati in base alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

4.1 IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

Fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per 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 si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

4.2 IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

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 si acquistano per Impegno e scadono dopo 12 mesi dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto 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.

5. 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 terminerà alla fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale specificato nella presente PoE.

Per un 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 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

6. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi disponibile sul portale del Cliente alla pagina web <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che fornisce le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nei servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	<p>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.</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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
2	Impatto aziendale significativo: 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	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

7. 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.

8. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

8.1 Cookie

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 dipendenti o dei contraenti del Cliente) correlati 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 in modo da 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 informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi subappaltatori, ovunque IBM o i suoi subappaltatori 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.

8.2 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente 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 a IBM.

8.3 Dati Personali e Dati regolamentati

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. È responsabilità del Cliente 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.

8.4 Funzionalità Beta

Alcune funzionalità, caratteristiche o componenti dei servizi IBM SaaS sono release anticipate o anteprime di tecnologie e possono essere identificate all'interno dei servizi IBM SaaS come "Beta" ("Funzionalità Beta"). Queste Funzionalità Beta possono essere utilizzate come parte dell'uso autorizzato del Cliente dei servizi IBM SaaS, subordinate alle limitazioni e condizioni di questo articolo. L'uso delle Funzionalità Beta è a rischio del Cliente e fornito senza obblighi di supporto di alcun tipo. Le Funzionalità Beta sono fornite "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCONO ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSE O IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE. Le Funzionalità Beta non possono essere rese disponibili al pubblico da parte di IBM sotto forma di prodotto o di offerta o all'interno degli stessi. IBM può ritirare o interrompere l'accesso alle Funzionalità Beta in qualsiasi momento, senza preavviso. Il Cliente dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare la perdita di dati che potrebbe verificarsi quando le Funzionalità Beta non potranno più essere utilizzate. Eventuali feedback o suggerimento riguardanti le Funzionalità Beta forniti dal Cliente a IBM possono essere utilizzati, copiati, modificati e incorporati liberamente nello sviluppo, distribuzione, implementazione e vendita dei prodotti e servizi di IBM.

9. 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

IBM dashDB Enterprise è un servizio gestito che fornisce assistenza nello sviluppo dell'elaborazione online di applicazioni analitiche. Il servizio comprende un database che archivia i dati utente in un formato strutturato. L'utente, secondo i propri requisiti, può modellare tale database e la sua accessibilità attraverso la console del servizio. La console del servizio consente agli utenti di creare tabelle, caricarvi dati ed interrogare i dati caricati dall'utente. Nel servizio sono inclusi strumenti ed ambienti che consentono di sviluppare, archiviare e condividere i report analitici. Il servizio contiene inoltre esempi e documentazione per assistere l'utente nella creazione di applicazioni analitiche online.

IBM dashDB Enterprise MPP è una configurazione cluster del servizio IBM dashDB, che comprende un insieme di nodi di database indipendenti, gestiti insieme come un unico sistema. Le operazioni del database vengono elaborate parallelamente su tutti i nodi di database. IBM configurerà i nodi associati in uno o più cluster.

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 Durata e Rinnovo"; "Cookie"; "Dati Personali e dati regolamentati"; "Funzionalità Beta"; "Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)".

Firma e timbro del Cliente

Data: