

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

---

## IBM Watson Content Hub

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 Watson Content Hub – Base
- IBM Watson Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Base – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Base – Additional Data Transfer
- IBM Watson Content Hub – Standard
- IBM Watson Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Data Transfer
- IBM Watson Content Hub – Plus
- IBM Watson Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use
- IBM Watson Content Hub – Plus SLA
- IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Asset Storage
- IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

### 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 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.
- b. **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 totale di Gigabyte elaborato dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

### **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 'Pay Per Use'**

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente della quota di Storage per gli asset e di Trasferimento dati, incluso nell'abbonamento dei servizi IBM SaaS, durante il periodo di misurazione supera il limite incluso nella titolarità per cui è autorizzato, al Cliente sarà fatturata l'eccedenza di tale utilizzo in base alla formula 'pay-per-use', calcolata applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

### **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 per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite telefono, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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.

### **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 possa, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali 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 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 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.

## **6.4 Uso dei Dati**

IBM può (a) compilare e aggregare i dati di Riepilogo relativi all'utilizzo da parte del Cliente dei servizi IBM Watson Content Hub (escluse le informazioni di natura personale), e (b) preparare report, studi, analisi e altro lavoro derivante da questa compilazione e dall'analisi (nell'insieme "Dati Compilati"). IBM conserva tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

Inoltre, ulteriori dati e contenuti del Cliente potranno essere utilizzati da IBM per scopi di ricerca interna, test e sviluppo in un ambiente di non produzione, a condizione che IBM abbia rimosso prima tutti quei campi di dati che contengono l'identità del Cliente e potrebbero rivelare l'identità o le procedure aziendali di proprietà del Cliente e il Cliente può scegliere che i propri dati o contenuti non vengano utilizzati per tali scopi non produttivi contattando il Supporto tecnico.

## Appendice A

### 1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

IBM Watson Content Hub è una soluzione di gestione del contenuto, basata su cloud, che consente agli utenti delle linee di business di archiviare e gestire il contenuto web e gli asset correlati come, ad esempio, le immagini, i documenti ed i video. Fornisce una ricca serie di API per l'accesso dei clienti alle proprie strutture e all'interfaccia utente aziendale adatta per i tablet per gestire il contenuto e gli asset.

#### 1.1 IBM Watson Content Hub – Base

Questa offerta IBM SaaS fornisce al Cliente la possibilità di archiviare fino a 10.000 elementi di contenuto, soggetta alle seguenti quote di archiviazione degli asset e del trasferimento dati:

- Archiviazione Asset – 10GB
- Trasferimento Dati – 100GB

**Archiviazione Asset** – indica l'archiviazione totale in GB richiesta per tutto il contenuto e gli asset gestiti all'interno dei servizi IBM SaaS.

**Trasferimento Dati** – indica il trasferimento dati totale in GB utilizzato dalle applicazioni che richiedono il contenuto o gli asset pubblicati dai servizi IBM SaaS.

##### 1.1.1 IBM Watson Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

Questo servizio fornisce ulteriore capacità di Archiviazione Asset in incrementi di 10GB in base alla formula 'pay-per-use' quando il Cliente supera la relativa capacità di Archiviazione Aggiuntiva degli Asset per cui è autorizzato.

##### 1.1.2 IBM Watson Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

Questo servizio fornisce ulteriore capacità di Trasferimento Dati in incrementi di 100GB in base alla formula 'pay-per-use' quando il Cliente supera la relativa capacità di Trasferimento Dati Aggiuntivo per cui è autorizzato.

### 1.2 Optional / Additional offerings for IBM Watson Content Hub – Base

#### 1.2.1 IBM Watson Content Hub – Base – Additional Asset Storage

Questa offerta opzionale aumenta la quota di Archiviazione Asset del Cliente oltre a quanto incluso nell'abbonamento di IBM Watson Content Hub – Base, in incrementi di 10GB.

#### 1.2.2 IBM Watson Content Hub – Base – Additional Data Transfer

Questa offerta opzionale aumenta la quota di Trasferimento Dati del Cliente oltre a quanto incluso nell'abbonamento di IBM Watson Content Hub – Base, in incrementi di 100GB.

### 1.3 IBM Watson Content Hub – Standard

Questa offerta IBM SaaS fornisce al Cliente la possibilità di archiviare fino a 100.000 elementi di contenuto, soggetta alle seguenti quote di archiviazione degli asset e del trasferimento dati:

- Archiviazione Asset – 25GB
- Trasferimento Dati – 250GB

#### 1.3.1 IBM Watson Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

Questo servizio fornisce ulteriore capacità di Archiviazione Asset in incrementi di 10GB in base alla formula 'pay-per-use' quando il Cliente supera la relativa capacità di Archiviazione Aggiuntiva degli Asset per cui è autorizzato.

#### 1.3.2 IBM Watson Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

Questo servizio fornisce ulteriore capacità di Trasferimento Dati in incrementi di 100GB in base alla formula 'pay-per-use' quando il Cliente supera la relativa capacità di Trasferimento Dati Aggiuntivo per cui è autorizzato.

## **1.4 Offerte opzionali/aggiuntive per IBM Watson Content Hub – Standard**

### **1.4.1 IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Asset Storage**

Questa offerta opzionale aumenta la quota di Archiviazione Asset del Cliente oltre a quanto incluso nell'abbonamento di IBM Watson Content Hub – Standard, in incrementi di 10GB.

### **1.4.2 IBM Watson Content Hub – Standard – Additional Data Transfer**

Questa offerta opzionale aumenta la quota di Trasferimento Dati del Cliente oltre a quanto incluso nell'abbonamento di IBM Watson Content Hub – Standard, in incrementi di 100GB.

## **1.5 IBM Watson Content Hub – Plus**

Questa offerta IBM SaaS fornisce al Cliente le seguenti quote di archiviazione asset e trasferimento dati:

- Archiviazione Asset – 50GB
- Trasferimento Dati – 500GB

### **1.5.1 IBM Watson Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use**

Questo servizio fornisce ulteriore capacità di Archiviazione Asset in incrementi di 10GB in base alla formula 'pay-per-use' quando il Cliente supera la relativa capacità di Archiviazione Aggiuntiva degli Asset per cui è autorizzato.

### **1.5.2 IBM Watson Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use**

Questo servizio fornisce ulteriore capacità di Trasferimento Dati in incrementi di 100GB in base alla formula 'pay-per-use' quando il Cliente supera la relativa capacità di Trasferimento Dati Aggiuntivo per cui è autorizzato.

## **1.6 Offerte opzionali/addizionali per IBM Watson Content Hub – Plus**

### **1.6.1 IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Asset Storage**

Questa offerta opzionale aumenta la quota di Archiviazione Asset del Cliente oltre a quanto incluso nell'abbonamento di IBM Watson Content Hub – Plus, in incrementi di 10GB.

### **1.6.2 IBM Watson Content Hub – Plus – Additional Data Transfer**

Questa offerta opzionale aumenta la quota di Trasferimento Dati del Cliente oltre a quanto incluso nell'abbonamento di IBM Watson Content Hub – Plus, in incrementi di 100GB al mese.

## **2. Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria**

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

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") 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 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 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 authoring e fornitura 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 risarcimento)
< 99,9%	2%
<99%	5%
< 98%	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: 60 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 60 minuti di Tempo di Fermo	
= 43.140 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% 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 Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA)"; "Crediti di Disponibilità".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: