

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

IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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/slabd.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 Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

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) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- 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 elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

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 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 non voler rinnovare 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 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.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	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 (una) ora	24x7
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

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Generale

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente quale abbonato ai servizi IBM SaaS in un comunicato stampa o marketing.

6.2 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.

6.3 Descrizione della Sicurezza

Questa offerta IBM SaaS si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza dei servizi IBM SaaS.

IBM comunicherà al Cliente gli incidenti di sicurezza, tuttavia, il Cliente ha la responsabilità di verificare e risolvere tali incidenti. IBM si riserva il diritto di isolare e sospendere i servizi IBM SaaS se sono stati danneggiati a causa di un incidente.

L'offerta IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity esegue la crittografia dei contenuti durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e la rete del Cliente. I servizi IBM SaaS non eseguono la crittografia del contenuto quando sono in attesa della trasmissione dei dati. Il Cliente è responsabile di crittografare il contenuto prima di aggiungerlo ai servizi IBM SaaS.

6.3.1 Dati Personali e Dati sottoposti a normativa pubblicitaria

Per le offerte implementate nell'Area di Servizi Gestiti (così come definito nell'Appendice A), i requisiti della sicurezza per il trattamento dei dati personali e dei dati per il trattamento dei dati personali e dei dati sottoposti a normativa pubblicitaria sono specificati nella Descrizione dei Servizi o nelle Condizioni di Utilizzo per tali offerte.

Per le offerte implementate nell'Area di Hosting, i servizi IBM SaaS non sono progettati in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti regolati 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.

6.3.2 Utilizzo dei Dati Compilati

IBM può monitorare l'uso da parte del Cliente dei 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 per lo sviluppo di servizi aggiuntivi 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.

6.4 Obbligazioni del Cliente

6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- Completare il questionario Virtual Private Network ("VPN") e restituirlo a IBM per la revisione prima della data di inizio della configurazione VPN.
- Fornire un unico punto di contatto tecnico esperto nella rete aziendale del Cliente, VPN e requisiti di sicurezza.
- Garantire che un amministratore della sicurezza e di rete sia/siano disponibili durante la fase di configurazione e di convalida della configurazione VPN per collaborare con IBM al fine di completare il setup della VPN.
- Tutta l'amministrazione, manutenzione, modifica, configurazione e test di hardware e software presso il sito del Cliente usato per la VPN.
- Test di accettazione dell'utente per convalidare la configurazione della VPN durante l'implementazione.
- Comunicare tramite il sistema online di reportistica dei problemi eventuali modifiche richieste per la configurazione della VPN.

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) è un modello di implementazione che fornisce la connettività privata, nativa tra diverse offerte IBM SaaS attivate, acquistate separatamente, così come le opzioni per la connettività sicura del Cliente. Le due categorie principali di tali offerte sono:

- Le offerte IBM Analytics interamente gestite (ad esempio, dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud, Cognos BI ecc.).
- Le offerte di hosting IBM Analytics (ad esempio, DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud, DataStage on Cloud) ed il software gestito dal Cliente implementato su Server ICIA.

I servizi IBM SaaS in un'area di hosting include:

- Notifica degli Incidenti
- Gestione dell'hardware/infrastruttura, ad eccezione di:
 - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
 - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Notifica e risoluzione dei problemi del livello fisico per l'infrastruttura gestita da IBM
- Sicurezza della logistica, controllo degli accessi e record della manutenzione
- Smaltimento e riuso dei supporti magnetici

Il Cliente deve acquistare le seguenti titolarità:

- IBM Cloud Integrated Analytics Entitlement; e
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity o IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance o IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

Per gli scopi del documento Data Security e Privacy Principles e salvo diversamente indicato nelle seguenti descrizioni dell'offerta, l'offerta IBM SaaS è classificata come un'offerta Infrastructure as a Service (IaaS).

1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

IBM Cloud Integrated Analytics Environment è implementata in un data center IBM SoftLayer che è composto da due aree:

- a. un'Area di Servizi Gestiti, in cui i servizi gestiti nativi CIAE (incluse le VPN IBM gestite 'site-to-site') sono implementati così come le offerte SaaS gestite IBM Analytics. Questa area è gestita da IBM. Per gli scopi del documento Data Security e Privacy Principles, la parte Area di Servizi Gestita dell'offerta è classificata come offerta Software as a Service (SaaS).
- b. Un'area di hosting, in cui vengono implementate le offerte SaaS di hosting IBM Analytics. Questi sistemi possono essere:
 - offerte di hosting come, ad esempio, DB2 on Cloud
 - Server ICIA come definito di seguito.
 - L'Area di hosting ha l'opzione di un firewall esterno acquistando separatamente IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance o IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance che saranno gestiti dal Cliente.

1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

Il servizio VPN 'site-to-site' gestito da IBM. IBM interromperà automaticamente ciascuna VPN quando l'uso di IBM Cloud Integrated Analytics Environment è terminato. Il servizio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity usa la tecnologia IPsec VPN 'Site-to-Site'.

1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

Un dispositivo di sicurezza implementato nell'Area di hosting e gestito dal Cliente. Usato dal Cliente per attivare una VPN site-to-site gestita dal Cliente o una VPN "client-to-site" gestita dal Cliente così come per il firewall dell'area di hosting di Internet.

1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Una coppia ridondata di dispositivi di sicurezza implementati nell'Area di hosting e gestiti dal Cliente, che possono essere utilizzati per attivare una VPN 'site-to-site' gestita dal Cliente o una VPN 'client-to-site' gestita dal Cliente così come per il firewall dell'area di hosting di Internet.

1.5 Server ICIA

I server IBM Cloud Integrated Analytics Environment che sono stati implementati nell'area di hosting vengono usati per le applicazioni di proprietà del Cliente che richiedono alta velocità, connettività a bassa latenza per altre applicazioni nei Servizi gestiti e nelle Aree di hosting.

1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server

Un server SoftLayer gestito dal Cliente con specifiche minime di 1 unità elaborativa (core) virtuale pubblica, 4 GB di RAM, disco da 25 GB SAN.

1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server

Un server SoftLayer gestito dal Cliente con specifiche minime di 4 unità elaborative (core) virtuali pubbliche, 16 GB di RAM, disco da 100 GB SAN.

1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server

Un server SoftLayer gestito dal Cliente con specifiche minime di 8 unità elaborative (core) virtuali private, 32 GB di RAM, disco 1 da 100 GB SAN, disco 2 da 100 GB SAN.

1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server

Un server IBM SoftLayer gestito dal Cliente con specifiche minime di 16 unità elaborative (core) virtuali private, 64 GB di RAM, disco 1 da 100 GB SAN, disco 2 100 GB SAN.

1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

Lo storage SAN può essere aggiunto ai Server ICIA con incrementi di 100, 250 o 500 GB.

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"; "Dati Personali e Dati sottoposti a normativa pubblicitaria".

<Note to contract preparer: verify if burdensome clauses of other documents applicable to the offering need to be added>

Firma e timbro del Cliente

Data: