

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

IBM Watson Analytics and Cognos Analytics 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 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 Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Additional 250GB Storage
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Multiple User 50GB 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:

- 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.
- 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 dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE 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 totale di Gigabyte elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- 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 per i Servizi di Setup

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

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato 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 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 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 email, i forum online ed un sistema di reportistica online dei problemi. Il supporto tecnico è descritto nella Guida al Supporto IBM Software as a Service, disponibile alla pagina web http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf o su un URL successivamente fornito da IBM. Contiene le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure come descritto dettagliatamente nei rispettivi titoli Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud. 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 Prerequisiti Software

Questi servizi IBM SaaS includono i requisiti software per IBM Cognos Analytics on Cloud, che dovranno essere utilizzati solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS, per tutta la durata del relativo periodo di abbonamento. Qualora i prerequisiti software dovessero contenere il codice di esempio, il Cliente potrà creare opere derivate dal codice di esempio per utilizzarle all'interno dei

servizi IBM SaaS. Qualora il software di abilitazione fosse gestito da un accordo di licenza separato, viene applicato anche il periodo di durata di tale accordo, come stabilito in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni delle presenti Condizioni di Utilizzo prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il Cliente è responsabile della rimozione dei prerequisiti software alla scadenza o cessazione dei servizi IBM SaaS.

I seguenti requisiti software sono inclusi, e sono ulteriormente soggetti alle condizioni di licenza che accompagnano il software, disponibili alla pagina web: <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

6.5 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 contenuti che il Cliente utilizza in connessione con i servizi IBM SaaS.

7. Ulteriori condizioni di IBM Cognos Analytics on Cloud

7.1 Creazione dell'account e Accessibilità

Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga le credenziali di accesso al proprio account e controlli chi possa accedere ad un Account Utente IBM SaaS o utilizzare i servizi IBM SaaS per conto del Cliente.

8. Ulteriori condizioni di IBM Watson Analytics

8.1 Utilizzo del Contenuto del Cliente

IBM può utilizzare il contenuto e i dati che il Cliente fornisce ai servizi IBM SaaS per scopi di ricerca all'interno di IBM, 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.

8.2 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.

8.3 Contenuti Twitter

8.3.1 Definizioni

- 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.
- ID Tweet** – Indica un numero di identificazione univoco generato da Twitter per ciascun Tweet.
- Tweet** – Indica un messaggio pubblico con un testo di non oltre 140 caratteri inserito da qualsiasi utente finale del servizio Twitter.
- 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.

8.3.2 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 subappaltatori non hanno alcun obbligo di riesaminare, filtrare, verificare, modificare o rimuovere i Contenuti Twitter. Tuttavia, IBM o i relativi subappaltatori 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.

8.3.3 Volume dei Dati Twitter

I Clienti della versione Professional devono attenersi alle seguenti limitazioni:

- 50.000 Tweet per ciascun set di dati

8.3.4 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.

8.3.5 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.

8.3.6 Esclusione di 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 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 RISARCIRE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON È APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE.

8.3.7 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 and Cognos Analytics on Cloud

IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud riunisce in un'unica offerta l'accesso sia a IBM Watson Analytics che a IBM Cognos Analytics on Cloud. Anziché acquistare e gestire indipendentemente gli abbonamenti di due offerte Cloud separate, le organizzazioni possono acquistare un unico abbonamento per questa offerta sotto forma di pacchetto per le istanze separate di Watson Analytics e Cognos Analytics and Cognos Analytics on Cloud, al fine di esplorare, visualizzare ed analizzare rapidamente i dati per le relative esigenze aziendali.

Ciascun Utente Autorizzato riceve l'accesso sia a Watson Analytics Professional che a Cognos Analytics on Cloud. Queste funzionalità non possono essere separate tra gli Utenti Autorizzati.

IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional è un ambiente multi-utente che include le seguenti funzionalità e capacità:

- Caricamento di file .xls, xlsx o csv che contengono al massimo 10.000.000 righe e 500 colonne.
- Storage totale di 100 GB
- 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.
- Esportazione in formato PDF e PPT.
- Infografica
- Modelli
- Contenuti Twitter ampliati
- Connessione a Drop Box, Box, Microsoft One Drive e ai pacchetti Cognos Analytics Reports e Cognos Framework Manager

IBM Cognos Analytics on Cloud

Ospitati su IBM SoftLayer, i Clienti IBM SaaS accederanno alla funzionalità più recente di IBM Cognos Analytics che offre le seguenti funzionalità:

- Un'interfaccia unificata che presenta funzionalità contestualizzate
- La piattaforma Enterprise può aiutare nelle esigenze di business intelligence, inclusa la scalabilità, la governance, la sicurezza e le prestazioni.
- Uso degli investimenti esistenti sul database in sede o uso del cloud data storage
- Si collega a dozzine di database

1.1 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Questi servizi IBM SaaS forniscono l'accesso a IBM Watson Analytics Professional ed a IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud per uso produttivo. I servizi IBM SaaS includono tutte le funzionalità di IBM Watson Analytics Professional e Cognos Analytics on Cloud insieme alle funzionalità aggiuntive di IBM Cognos Analytics on Cloud Workgroup:

- Massimo 100 GB di storage per il contenuto generato dall'utente
- Uso di 10Gbps high-speed Direct Link tra SoftLayer e l'ISP del Cliente

Limitazioni dell'utente:

- Un requisito minimo di 50 Utenti Autorizzati ed un massimo di 500 Utenti Autorizzati.

1.2 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Standard

Questi servizi IBM SaaS forniscono l'accesso degli utenti a IBM Watson Analytics Professional e IBM Cognos Analytics Standard on Cloud. I servizi IBM SaaS includono tutte le funzionalità di IBM Watson Analytics Professional e Cognos Analytics on Cloud insieme alle funzionalità aggiuntive di IBM Cognos Analytics on Cloud Standard:

- Massimo 250 GB di storage per il contenuto generato dall'utente
- Include un'istanza separata per uso pre-produttivo.
- Uso di 10Gbps high-speed Direct Link tra SoftLayer e l'ISP del Cliente

Limitazioni dell'utente:

- Un limite minimo di 100 Utenti Autorizzati ed un massimo di 500 Utenti Autorizzati.

2. Componenti aggiuntivi opzionali

Il seguente componente aggiuntivo è disponibile solo per i Clienti che hanno diritto a IBM Watson Analytics e Cognos Analytics on Cloud:

- IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Multiple User 50 GB Storage Add-on (for IBM Watson Analytics)

Disponibile come componente aggiuntivo per un abbonamento mensile a questo componente aggiuntivo di IBM SaaS fornisce 50 GB di storage aggiuntivo per il contenuto creato dall'utente, in aggiunta al valore massimo definito a livello contrattuale.

I seguenti componenti aggiuntivi sono disponibili per i Clienti che hanno diritto a IBM Watson Analytics e Cognos Analytics On Cloud:

- IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity (for IBM Cognos Analytics On Cloud)

Questo Componente Aggiuntivo IBM SaaS fornisce 1 (uno) ulteriore componente IBM Cognos Analytics Report Server. L'offerta IBM Cognos Report Server rende i report in formato PDF, HTML, XLS, XML e CSV.

- IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Additional 250 GB Storage (for IBM Cognos Analytics On Cloud)

Questo componente aggiuntivo opzionale IBM SaaS fornisce ulteriori 250 GB di storage per il contenuto creato dall'utente, in aggiunta al valore massimo definito nel contratto dei servizi IBM SaaS.

3. Servizi di Setup

3.1 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

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.

3.2 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

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.

4. Backup del Contenuto

4.1 IBM Watson Analytics Professional

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

4.2 IBM Cognos Analytics on Cloud

L'offerta IBM SaaS include solo il backup del contenuto dello spazio di cartella condiviso. I backup vengono effettuati localmente e quotidianamente, e quindi replicati su un altro database, in un diverso data center, nel caso si verifichi un evento catastrofico o un evento nella sede principale per cause al di fuori del controllo di IBM. IBM conserverà gli ultimi sette (7) backup giornalieri e 4 (quattro) backup settimanali aggiuntivi. I backup vengono codificati in fase di conservazione su un sistema di backup basato su disco e durante la trasmissione. Il riferimento a "giorni" o "giornaliero" indica i giorni di calendario.

5. Funzionalità Beta nell'offerta Watson Analytics

Le Funzionalità Beta fornite con i servizi IBM SaaS non fanno parte dell'offerta IBM SaaS. Le Funzionalità Beta sono fornite in base alle stesse condizioni dei servizi IBM SaaS, salvo quanto stabilito di seguito. Alcune o tutte le Funzionalità 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 Funzionalità Beta fino a quando IBM non le ritira o ne revoca l'accesso. IBM fornisce le Funzionalità 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 TITOLARITA', DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHE' 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.

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

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare tutti i feedback ed i suggerimenti che il Cliente stesso fornisce.

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 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 bundle 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 bundle 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

Per ciascuna offerta applicabile viene descritta la disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale.

IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 95%	2%

IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
95,0% – 98,99%	2%
Inferiore al 95%	5%

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%.

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: 476 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 476 minuti di Tempo di Fermo	= 2% di credito di disponibilità relativo al credito di disponibilità Standard & 5% di credito disponibilità per Gruppi aziendali con una disponibilità del 98,8% durante il mese contrattuale
= 42.724 minuti	
<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"; "Recesso o Risoluzione da parte di IBM"; "Esclusione di Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter"; "Funzionalità Beta nell'offerta Watson Analytics"; delle Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA): "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: