

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

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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").

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 dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

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.
- 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 Mensili Parziali

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

3.2 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. 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 Avanzato per IBM Bluemix (noto in precedenza come supporto Standard) è incluso nei 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 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. 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 della Severità del problema sarà abbassato a 2.	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 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 Informazioni sulla Sicurezza

6.4.1 Scudo per la Protezione dei Dati

Questi servizi IBM SaaS sono inclusi nella certificazione Scudo di Protezione dei dati (Privacy Shield) di IBM e si applica quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio IBM in un data center che si trova negli Stati Uniti. La Policy dello Scudo di Protezione dei dati per la Riservatezza viene applicata a questa offerta ed è disponibile qui: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Informazioni Personali e Dati 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 soddisfano le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto 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) ove applicabile IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate e (b) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati con le informazioni PHI. In nessun caso i servizi IBM SaaS dovranno essere utilizzati per trattare i dati PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.

6.4.3 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, 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.

6.4.4 Gestione Utenti

Quando vengono forniti i servizi IBM SaaS, viene creato un utente amministrativo specifico per il Cliente. La console dashDB consente agli utenti amministrativi di creare ulteriori utenti. Il Cliente è completamente responsabile della gestione degli utenti definiti tramite la console e del livello di accesso loro assegnato.

6.4.5 Accesso diretto al data store IBM SaaS

Sia gli utenti amministrativi che non amministrativi saranno in grado di accedere direttamente al data store dei servizi IBM SaaS tramite i programmi del client IBM DB2 in esecuzione all'esterno dell'ambiente IBM SaaS. Il Cliente è completamente responsabile di garantire che tale accesso sia protetto in base alle proprie esigenze. Ad esempio, il Cliente può configurare i client in modo tale che l'SSL venga utilizzato per proteggere il traffico di rete.

6.4.6 Tabella di controllo dei livelli di accesso

I servizi IBM SaaS consentono al Cliente di gestire i diritti di accesso associati ad alcuni oggetti di database, come ad esempio le tabelle. Il Cliente è completamente responsabile dell'assegnazione, gestione e revisione di questi diritti di accesso.

6.4.7 Report delle Verifiche

I report sul monitoraggio sono resi disponibili per il Cliente tramite la console del Servizio dashDB. Il Cliente è completamente responsabile dell'accesso e interpretazione dei report per determinare se l'attività riportata è autorizzata.

6.4.8 Crittografia

I database IBM SaaS vengono automaticamente criptati. La crittografia utilizza la specifica Advanced Encryption Standard (AES) in modalità Cipher-Block Chaining (CBC) con una chiave a 256 bit. Inoltre, le immagini di backup del database vengono automaticamente compresse e criptate. Le immagini del Backup vengono criptate utilizzando lo standard AES in modalità CBC con chiavi a 256 bit.

7. 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

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Le offerte dashDB Enterprise for Transactions SaaS forniscono un database dashDB ottimizzato per l'OLTP (online transaction processing). 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Un database SQL per ciascuna istanza del servizio su un server dedicato con 8GB di RAM e 2 vCPU. Fornisce fino a 500 GB di storage per i dati ed i log.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Un database SQL per ciascuna istanza del servizio su un server virtuali dedicati, ridondati con 8GB di RAM e 2 vCPU. Fornisce fino a 500GB GB di storage per i dati ed i log.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Un database per ciascuna Istanza del servizio su un server bare metal dedicato con 128GB di RAM e 12 Unità elaborative (Core). Fornisce fino a 1400GB GB di storage SSD per i dati ed i log.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Un database SQL per ciascuna Istanza del servizio su server bare metal dedicati ridondati con 128GB di RAM e 12 Unità elaborative (Core). Fornisce fino a 1400GB GB di storage SSD per i dati ed i log.

2. Servizi in Remoto

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Fornisce fino a 50 (cinquanta) 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 (novanta) 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, indipendentemente dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Fornisce fino a 50 (cinquanta) 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 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto oppure l'ultimo giorno del periodo di abbonamento dei servizi IBM SaaS, a seconda di quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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"; "Cookies".

Firma e timbro del Cliente

Data: