

IBM Watson Knowledge Studio

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Watson Knowledge Studio fornisce un modo intuitivo per trasferire la conoscenza dagli umani ai computer per soluzioni di analisi del testo realizzate con IBM Watson Explorer ed i servizi su IBM Watson Developer Cloud.

IBM Watson Knowledge Studio aiuta gli utenti a creare e implementare Annotators che viene utilizzato per istruire i modelli di apprendimento automatico allo scopo di identificare entità e relazioni nel testo specifico del dominio.

"Annotator" è un componente software che viene usato dagli algoritmi di apprendimento automatico di IBM Watson per identificare intervalli di testo in un contesto di linguaggio naturale ed etichettare tale testo in modo che sia utilizzata dagli strumenti di analisi downstream per elaborare e comprendere il testo di linguaggio naturale e infine contribuire alla funzionalità dell'applicazione prevista fornita all'utente finale.

In particolare, Knowledge Studio consente agli utenti di:

- amministrare l'intero ciclo di vita dello sviluppo del componente Annotator da un unico luogo
- Creare da zero i componenti Annotator personalizzati che siano in grado di estrarre informazioni dal testo non strutturato specifico del dominio.
- Implementare i componenti Annotator dall'interno di Watson Knowledge Studio su Watson Explorer ed i servizi su IBM Watson Developer Cloud
- Possibilità di esportare il modello di apprendimento per usarlo con Watson Explorer
- Possibilità di pubblicare il modello di apprendimento per usarlo con i servizi su IBM Watson Developer Cloud

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per dati regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, dati personali o dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

1.1 IBM Watson Knowledge Studio

Ciascuna Istanza di IBM Watson Knowledge Studio è un ambiente multi-utente che include le seguenti funzionalità:

- 10 Utenti autorizzati
- Possibilità di creare 50 progetti in qualsiasi momento
- Possibilità di acquistare ulteriori accessi utente in incrementi di 10 Utenti autorizzati fino ad un massimo di 50 Utenti autorizzati
- Storage totale di 300 MB che include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione

Ciascuna Istanza del Servizio Cloud è soggetta alle seguenti limitazioni:

- numero di documenti in un progetto – 10.000
- Numero massimo di caratteri in un documento – 40.000
- Numero di gruppi di documenti in un progetto – 1.000
- Numero di attività di annotazione in un progetto – 256
- Numero di versioni di istantanee del modello in un progetto – 10
- Numero di dizionari in un progetto – 64
- Numero di voci di dizionario all'interno di un dizionario – 15.000

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, 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.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud 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 il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

| Disponibilità in un mese contrattuale | Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio) |
|---------------------------------------|--|
| < 99,75% | 2% |
| < 98,99% | 5% |
| < 95,0% | 10% |

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, 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 in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

| | |
|--|---|
| 43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni | |
| - 500 minuti di Tempo di Fermo | |
| = 42.700 minuti | = 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale |
| <hr/> | |
| 43.200 minuti totali | |

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite 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 nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

| Severità | Definizione di Severità | Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto |
|----------|--|--|
| 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 |
| 2 | Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali. | Entro due (2) ore lavorative |
| 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 |
| 4 | Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica. | Entro 1 giorno lavorativo |

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- b. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

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, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) relative

all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza 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 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 informazioni da parte dei dipendenti e fornitori del Cliente.

7.2 **Distruzione del Contenuto**

IBM distruggerà il contenuto del Cliente a 180 giorni dalla scadenza o cancellazione del Servizio Cloud o prima, su richiesta del Cliente.

7.3 **Funzioni Beta in Watson Knowledge Studio**

Le Funzioni Beta fornite con il Servizio Cloud non fanno parte dell'offerta del Servizio Cloud. Le Funzioni Beta sono fornite in base alle stesse condizioni del Servizio Cloud, salvo quanto stabilito di seguito. Alcune o tutte le Funzioni Beta non possono essere rese disponibili al pubblico da parte di IBM sotto forma di prodotto o di offerta di prodotto. Al Cliente è consentito utilizzare le Funzioni Beta solo per uso interno per scopi di valutazione, le Funzioni Beta non possono essere utilizzate in un ambiente di produzione. Il Cliente può utilizzare le Funzioni Beta fino a quando IBM non le ritira o ne revoca l'accesso. IBM fornisce le Funzioni 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 TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, 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 Funzioni Beta non potranno più essere utilizzate.

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

7.4 **Raccolta Dati/Privacy del Cliente**

Il Licenziatario riconosce e accetta che IBM possa utilizzare i cookie e le tecnologie di tracciamento per attingere alle informazioni personali ai fini della raccolta di statistiche sull'utilizzo del prodotto e le informazioni progettate per aiutare a migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con gli utenti in conformità con le indicazioni di IBM Online Privacy Policy, disponibile alla pagina web <http://www.ibm.com/privacy>.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Distruzione del Contenuto".

Firma e timbro del Cliente

Data: