

IBM Fast Data for Business

La Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

IBM Fast Data for Business (Servizio Cloud) è un servizio single-tenant basato su cloud che consente ai clienti di inserire, elaborare, arricchire, salvare in modo permanente, archiviare e distribuire i propri carichi di lavoro. Questa offerta è fornita come servizio gestito in cui IBM fornisce il setup e il supporto operativo dell'ambiente usato dal Cliente per i carichi di lavoro dei propri dati.

1.1 Edizioni

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

Questa offerta supporta i carichi di lavoro fino ad un picco di 3.000 eventi al secondo, 1 Terabyte di trasferimento dati al mese, fino a 800 ore di calcolo, fino a 50 Terabyte di dati archiviati in Object Storage e fino a 1 Terabyte di dati archiviati nel Data Storage Cluster.

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Extended

Questa offerta supporta i carichi di lavoro fino ad un picco di 18.000 eventi al secondo, 10 Terabyte di trasferimento dati al mese, fino a 1600 ore di calcolo, fino a 200 Terabyte di dati archiviati in Object Storage e fino a 5 Terabyte di dati archiviati nel Data Storage Cluster.

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

Questa offerta supporta i carichi di lavoro fino ad un picco di 36.000 eventi al secondo, 100 Terabyte di trasferimento dati al mese, fino a 10.000 ore di calcolo, fino a 1.000 Terabyte di dati archiviati in Object Storage e fino a 14 Terabyte di dati archiviati nel Data Storage Cluster.

1.2 Pay per Use – Servizi di Utilizzo aggiuntivo

Ciascuna delle seguenti offerte di Utilizzo aggiuntivo possono essere utilizzate con le seguenti edizioni: IBM Fast Data for Business – Grand, IBM Fast Data for Business – Extended o IBM Fast Data for Business – Enterprise. Sono offerte 'pay per use' e addebitate quando l'utilizzo supera l'assegnazione mensile fornita dall'edizione.

a. IBM Fast Data for Business – Data Movement – Additional Usage

Questa offerta fornisce un utilizzo aggiuntivo del movimento di dati misurato in Gigabyte.

b. IBM Fast Data for Business – Transaction Volume – Additional Usage

Questa offerta fornisce Mille Eventi aggiuntivi elaborati al Secondo.

c. IBM Fast Data for Business – Compute Workload – Additional Usage

Questa offerta fornisce un utilizzo aggiuntivo del carico di lavoro informatico misurato in Ore.

d. IBM Fast Data for Business – Object-based Storage – Additional Usage

Questa offerta fornisce un utilizzo aggiuntivo dello storage basato su oggetti, misurato in Terabyte.

e. IBM Fast Data for Business – Database Storage – Additional Usage

Questa offerta fornisce un utilizzo aggiuntivo dello storage del database misurato in Gigabyte.

1.3 Servizi di Setup

1.3.1 IBM Fast Data for Business

Questa offerta include 300 ore di servizi professionali erogati da remoto per il setup dell'istanza cloud Fast Data for Business per il Cliente.

1.4 Servizi forniti in remoto

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Customization Services

Questa offerta fornisce servizi professionali erogati da remoto per personalizzare ed estendere l'istanza cloud Fast Data for Business per il Cliente.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla 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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare 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 diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato 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 (Downtime) 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 il contenuto 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 calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento 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 risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	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 risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà lo 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.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

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:

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- "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.
- Migliaia di Eventi al Secondo è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Eventi al secondo che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Ora" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. È necessario ottenere le titolarità relative all'Ora sufficienti a coprire il numero totale di Ore intere o parziali relative al Servizio Cloud utilizzate 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 il Servizio Cloud. Un 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 dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

- "Terabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Terabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

5.3 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

5.4 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dall'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5.5 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

5.6 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

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 procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella 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 recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Uso dei Servizi di Terze Parti

Il livello applicativo del Servizio Cloud, i dati e il contenuto del Cliente, ove applicabile, possono essere ospitati in un'infrastruttura e piattaforma di servizi cloud di terzi non gestite da IBM. L'infrastruttura del Servizio Cloud, alcuni aspetti della piattaforma del Servizio Cloud e dei relativi servizi, inclusi: il data center, i server, lo storage e la rete; l'applicazione e il backup dei dati; il firewall e l'individuazione delle minacce; e le API per l'implementazione, il monitoraggio e le operazioni (nell'insieme, "Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi") sono ospitati e gestiti da un fornitore terzo. Di conseguenza, in deroga a quanto eventualmente previsto nella presente Descrizione dei Servizi o nell'accordo base dei servizi ai sensi del quale viene fornito il Servizio Cloud (ad esempio, l'Accordo per i Servizi Cloud) ("Accordo Base"):

- a. gli obblighi di IBM relativi alla sicurezza e protezione dei dati nell'Accordo Base o in qualsiasi disposizione associata al Servizio Cloud non si applicano ai Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi o al Servizio Cloud nella misura in cui dipendono dai Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi. Il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione, l'archiviazione o l'elaborazione di Informazioni Sanitarie Protette o di eventuali dati personali di soggetti residenti nell'Unione Europea.
- b. Se il fornitore di Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi comunica a IBM di aver ritirato o sospeso i propri servizi o l'accesso di IBM o del Cliente a tali servizi, IBM può sospendere il Servizio Cloud immediatamente alla data di efficacia di tale cessazione da parte del fornitore terzo fornendo l'avviso di cessazione al Cliente.
- c. IBM non fornisce garanzie o condizioni, espresse o implicite, e non avrà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente ai Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi o al Servizio Cloud nella misura in cui dipendono dai Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi.
- d. Il Cliente accetta di manlevare, difendere e tenere indenne IBM da e rispetto ad eventuali pretese, richieste di danni, perdite, responsabilità, costi e spese (inclusi, ad esempio, ragionevoli costi e spese legali) derivanti da o relativi a pretese nei confronti di IBM da parte del fornitore terzo di Servizi della Piattaforma Cloud, riguardanti: (a) l'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud; (b) violazione della presente Descrizione dei Servizi, dell'Accordo Base o violazione della normativa applicabile da parte del Cliente; (c) il Contenuto del Cliente o la combinazione del Contenuto del Cliente con altre applicazioni, contenuti o processi, incluse eventuali pretese riguardanti una presunta violazione o appropriazione indebita dei diritti di terzi attraverso il contenuto del Cliente o l'uso, lo sviluppo, la progettazione, la produzione, la pubblicità o la commercializzazione del contenuto del Cliente; o (d) una controversia tra IBM e il Cliente.

7.3 Garanzia e Responsabilità nello stato in cui si trova

FATTI SALVI I LIMITI INDEROGABILI DI LEGGE: NÉ IBM NÉ ALCUNA DELLE SUE CONSOCIATE POSSONO FORNIRE GARANZIE, ESPRESSE O IMPLICITE, CIRCA L'ESATTEZZA, LA PRECISIONE E LA COMPLETEZZA DI QUALSIASI OUTPUT O RISULTATO OTTENUTO DA O TRAMITE IL SERVIZIO CLOUD. TUTTI QUESTI MATERIALI VENGONO FORNITI AL CLIENTE "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", SENZA GARANZIE INCLUSO, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, CIRCA LA COMMERCIALIZZABILITÀ O L'IDONEITÀ PER UNO SCOPO O USO PARTICOLARE NÉ IN RELAZIONE AI RISULTATI CHE POTREBBERO ESSERE OTTENUTI DAL LORO UTILIZZO.

NÉ IBM NÉ LE SUE CONSOCIATE SARANNO RITENUTE RESPONSABILI, NÉ RISPONDERANNO PER EVENTUALI DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, SPECIALI O CONSEGUENZIALI, ANCHE SE INFORMATI CIRCA LA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI PER ERRORI O OMISSIONI NELL'OUTPUT O RISULTATI OTTENUTI DA, O TRAMITE IL SERVIZIO CLOUD O DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DA AZIONI INTRAPRESE DA PARTE DEL CLIENTE IN RELAZIONE AL SERVIZIO CLOUD;

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: "Service Level Agreement ("SLA")", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali", "Uso dei Servizi di Terze Parti", "Garanzia e Responsabilità nello stato in cui si trova".

Firma e timbro del Cliente

Data: