

IBM BigInsights on Cloud

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 della Transazione separati.

1. Servizio Cloud

IBM BigInsights on Cloud fornisce, insieme a IBM Open Platform e ai moduli opzionali, i server baremetal preinstallati pronti all'uso. L'offerta di base include le seguenti funzionalità dell'infrastruttura:

- Server hardware,
- Infrastruttura di rete
- Firewall per Internet
- Un sistema operativo
- Un server LDAP
- Metadata DB Hadoop Key Management Store

Il Servizio Cloud si basa su IBM Open Platform con Apache Hadoop che include:

- Hadoop include MapReduce, YARN e HDFS (File System Distribuito Hadoop)
- Ambari cluster manager
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (formato)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

Il Servizio Cloud fornisce le configurazioni dei nodi di dati e dei nodi di gestione. Entrambi i tipi di nodo sono richiesti per ciascun cluster.

- a. I nodi dei dati conserveranno i dati da analizzare ed eseguiranno i programmi sviluppati dal Cliente per l'analisi dei dati. I dati (ad eccezione di tutti i dati che in futuro IBM potrà fornire come parte integrante del Servizio Cloud, ma per cui non si è impegnata) e il software autorizzato, i programmi e le applicazioni (vedere l'Articolo intitolato "Obblighi del Cliente") saranno forniti dal Cliente.
- b. I nodi di gestione includono i servizi (come NameNode, Job Tracker, la console di gestione, HBase Master, ecc.), che aiutano nella gestione e nel monitoraggio dei servizi su tutti i nodi di dati (come i nodi di dati, l'area Hbase e i programmi di tracciamento delle attività, ecc.).

Il Servizio Cloud è offerto secondo una configurazione che meglio soddisfa le esigenze del Cliente. Le configurazioni disponibili dei nodi sono:

Tipologia di Offerta	Configurazione piccola	Configurazione media	Configurazione grande
Nodo dei dati	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 core 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (dischi del SO) • 20 TB (dischi interni dello storage) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 core 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB di RAM • 16 TB (dischi del SO) • 28 TB (dischi dello storage interni) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 core 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (dischi del SO) • 32 TB (dischi interni dello storage)
Nodo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 core 2650 v2 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (dischi del SO) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 core 2650 v2 Sandy bridge • 128 GB di RAM • 16 TB (dischi del SO) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 core 2690 v2 Sandy bridge • 192 GB RAM • 16 TB (dischi del SO)

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Questa offerta opzionale include le seguenti funzionalità:

- Big R
- Apprendimento Macchina
- Analitica del testo
- Big SQL
- BigSheets

1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Anayst Module

Questa offerta opzionale include le seguenti funzionalità:

- Big SQL
- BigSheets

1.3 IBM Bluemix

IBM Bluemix, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per l'offerta IBM BigInsights on Cloud. Un account Bluemix gratuito è incluso come parte integrante di questa offerta. La Descrizione dei Servizi IBM Bluemix è allegata al presente documento Descrizione dei Servizi e disciplina l'utilizzo da parte del Cliente dell'offerta Bluemix.

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 avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

IBM non ha determinato la conformità di questo Servizio Cloud alle disposizioni HIPAA, che pertanto potrebbe non essere idoneo alla trasmissione o allo storage di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

La metodologia principale per crittografare i dati dell'utente è la crittografia nativa HDFS disponibile su Hadoop. Il Cliente è responsabile dell'identificazione dei dati da crittografare e di eseguire i passaggi necessari per garantire che i dati vengano crittografati.

3. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi disponibile tramite il portale Bluemix del Cliente alla pagina web <https://support.ibmcloud.com>. Il Supporto tecnico viene incluso con il Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Le informazioni sulle finestre di manutenzione successive vengono pubblicate almeno 24 ore prima sulla pagina relativa allo Stato del Servizio di Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) e aggiornate con le informazioni più recenti fino al completamento dell'aggiornamento dei servizi.

Gli Obiettivi del Tempo di Risposta specificati di seguito sono pensati per descrivere solo gli obiettivi di IBM e non rappresentano una garanzia di prestazioni.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
1	<p>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.</p> <p>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 del problema sarà abbassato alla Severità 2.</p>	Entro (1) un'ora	24x7
2	<p>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.</p>	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<p>Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.</p>	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<p>Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica.</p>	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

Supporto dopo l'orario lavorativo

Il Supporto dopo l'orario lavorativo (al di fuori del normale orario lavorativo specificato in precedenza) è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi. 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 del problema sarà abbassato alla Severità 2.

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento della Transazione:

- a. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresentata 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 (Proof of Entitlement) del Cliente.

4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento 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 fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

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

6. Dati Twitter

6.1 Definizioni

Report sull'Analisi – Indica i risultati o l'output creati tramite le applicazioni del Servizio Cloud dal processo di analisi e che trae le informazioni dai 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 il 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 e gli ID dei Tweet, le informazioni del profilo pubblico dell'utente finale di Twitter, e qualsiasi opera derivata.

6.2 Accesso e Utilizzo dei Contenuti Twitter

Il Servizio Cloud fornisce al Cliente una modalità per selezionare e accedere ai Contenuti Twitter ad uso esclusivo del Cliente all'interno del Servizio Cloud. 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 fornitori non hanno alcun obbligo di riesaminare, filtrare, verificare, modificare o rimuovere i Contenuti Twitter. Tuttavia, IBM o i relativi fornitori possono procedere in tal senso a loro totale discrezione. Il Cliente accetta, su richiesta di IBM, di eliminare o modificare tempestivamente qualsiasi Tweet che può essere memorizzato sul Servizio Cloud.

6.3 Volume dei Dati Twitter

Qualora il Cliente avesse acquistato titolarità per la configurazione di un Servizio Cloud che include almeno quindici (15) nodi come parte integrante del Servizio Cloud, allora il Cliente potrà ottenere l'accesso ai Contenuti Twitter.

6.4 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 privacy, o per scopi non autorizzati o impropri.
- b. Scaricare o rimuovere i Contenuti Twitter dal Servizio Cloud. Tuttavia, è possibile scaricare o rimuovere i Report di Analisi dal Servizio Cloud.
- c. Rendere disponibile a terze parti qualsiasi Contenuto Twitter incluso nel Servizio Cloud.
- d. Utilizzare i Contenuti Twitter per scopi diversi da quelli consentiti per il Servizio Cloud.
- e. Aggregare, memorizzare nella cache o archiviare i dati di posizione o le informazioni geografiche incluse nei Contenuti Twitter separatamente dal Tweet cui sono associati, o utilizzare i dati di posizione o geografici inclusi nei Contenuti Twitter per qualsiasi motivo tranne che per identificare la posizione contrassegnata nel Tweet.
- f. Confondere i Contenuti Twitter con altri dati, qualora i Contenuti Twitter non siano chiaramente attribuibili a Twitter.
- g. Utilizzare i Contenuti Twitter forniti con il Servizio Cloud per eseguire analisi su piccoli gruppi di persone o su una singola persona per scopi illeciti o discriminatori.
- h. Visualizzare i Contenuti Twitter per cui il Cliente ottiene l'accesso come parte integrante del Servizio Cloud.
- i. Utilizzare i Contenuti Twitter o le analisi che ne derivano all'interno del Servizio Cloud come parte integrante di una rete pubblicitaria.

- j. Utilizzare i Contenuti Twitter allo scopo di produrre un'analisi contenente una serie di misurazioni, prodotte periodicamente, 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.
- k. 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 del Servizio Cloud per qualsiasi scopo.

6.5 Recesso da parte di IBM

L'accesso e utilizzo dei Contenuti Twitter da parte del Cliente terminerà alla cessazione del Servizio Cloud. 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.

6.6 Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter

IN DEROGA ALLA GARANZIA INDICATA NELL'ACCORDO, I CONTENUTI TWITTER SONO FORNITI "NELLO STATO DI FATTO E DI DIRITTO" IN CUI SI TROVANO, "QUANDO DISPONIBILE" CON TUTTI GLI 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 A CUI NON È POSSIBILE O CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DI EFFICACIA DEL PRESENTE ACCORDO (SALVO DIVERSAMENTE DISPOSTO DA TALE LEGGE).

QUALSIASI OBBLIGO DA PARTE DI IBM DI INDENNIZZARE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON È APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE.

6.7 Utilizzo da parte del Governo degli Stati Uniti

I Contenuti Twitter rappresentano un "prodotto commerciale" come definito in 48 C.F.R. 2.101, costituito da "software commerciale per computer" e "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 delle presenti ToU. 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 qualità ufficiale di 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.

7. Obblighi del Cliente

Il Cliente è responsabile di:

- successivamente alla configurazione iniziale di IBM dei componenti IBM Open Platform e dei moduli BigInsights selezionati, di monitorare, configurare e gestire i componenti IBM Open Platform che vengono eseguiti in Ambari così come i moduli BigInsights. Esempi di questi componenti e software includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R ecc.. Il Cliente ha la flessibilità di scegliere quali componenti eseguire ma ha, pertanto, la responsabilità di monitorare, arrestare o avviare tali componenti;
- limitare l'accesso al Servizio Cloud mediante la condivisione dell'URL, il nome utente e la password disponibili con i membri della propria organizzazione dopo che il cluster del Servizio Cloud è stato fornito e inoltre fornire e revocare l'accesso (attraverso le voci all'interno di LDAP);

- eseguire le attività di sviluppo, quando necessario o richiesto, di programmi e applicazioni sul servizio per l'analisi dei dati e ottenere i relativi approfondimenti. Il Cliente è inoltre responsabile della qualità e delle prestazioni di tali programmi o applicazioni sviluppati;
- utilizzare e mantenere eventuali dati o software autorizzati che vengono aggiunti al cluster da parte o per conto del Cliente. IBM può fornire assistenza, ma non manterrà, sposterà o rimuoverà i dati o il software autorizzati, aggiunti dal Cliente che riempiono una partizione o condizionano il funzionamento del servizio;
- utilizzare la funzionalità per la crittografia dei dati Hadoop disponibile sulla piattaforma SaaS per crittografare i dati in base alle esigenze aziendali;
- controllare periodicamente il seguente link per essere informati su un tempo di fermo pianificato non intrusivo o intrusivo – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- il backup di tutti i dati, metadati, file di configurazione e parametri ambientali in base alle esigenze aziendali per garantire la continuità;
- eseguire il ripristino di dati, metadati, file di configurazione e parametri ambientali da qualsiasi backup per garantire la continuità, in caso di eventuale malfunzionamento del cluster di qualsiasi genere incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, un malfunzionamento del data center, del pod, del server, del disco rigido o del software; e
- garantire la continuità, la compatibilità e le prestazioni della piattaforma del Servizio Cloud dopo l'installazione del software autorizzato (inclusi eventuali pacchetti open source), l'aggiornamento dei componenti IBM Open Platform o del software BigInsights.

Il Cliente potrà:

- installare ed eseguire il software solo sul Servizio Cloud che è richiesto per eseguire o supportare l'analisi dei dati tramite il software preinstallato IBM Open Platform o BigInsights. Al Cliente non è consentito installare o utilizzare qualsiasi altro software di qualsiasi tipo sul Servizio Cloud; e
- installare pacchetti open source aggiuntivi da utilizzare sui nodi con il Servizio Cloud. IBM non ha alcun obbligo riguardo al supporto di tali pacchetti e non ha alcuna responsabilità del relativo impatto sulle prestazioni del Servizio Cloud derivante da tali pacchetti aggiuntivi. Se IBM determina che il software installato dal Cliente compromette la sicurezza o le linee guida inerenti alla conformità della sicurezza dell'infrastruttura, del server o dell'ambiente, IBM potrà disabilitare o rimuovere tale software.

7.1 Responsabilità Operative di IBM

Come parte integrante del Servizio Cloud, IBM provvederà a:

- fornire e gestire i server, lo storage e l'infrastruttura di rete per il cluster;
- fornire una configurazione iniziale dei componenti IBM Open Platform e di qualsiasi modulo BigInsights selezionato;
- fornire e gestire un firewall interno e verso internet per la protezione e l'isolamento;
- monitorare e gestire i seguenti componenti sul Servizio Cloud:
 - (1) Componenti di rete
 - (2) I server e il relativo storage locale
 - (3) Sistema Operativo
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP su cluster Hadoop
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Ambari cluster manager

e
- fornire le patch per la manutenzione, incluse le patch appropriate della sicurezza per il sistema operativo, IBM Open Platform e per qualsiasi modulo BigInsights selezionato (ma non per eventuali software o componenti aggiunti separatamente dal Cliente).

La manutenzione periodica senza che sia necessario il tempo di fermo del sistema (manutenzione "non-intrusiva") e la manutenzione per cui è necessario un tempo di fermo del sistema e il riavvio ("manutenzione intrusiva"), sarà eseguita in base ad orari pianificati pubblicati alla pagina web <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Qualsiasi modifica agli orari della manutenzione pianificata sarà pubblicata con un preavviso di almeno 24 ore. Gli ulteriori tempi di fermo saranno comunicati al Cliente con un preavviso di almeno 24 ore.

IBM Bluemix

1. Descrizione del Servizio Cloud

IBM Bluemix è un ambiente di sviluppo di applicazioni che fornisce la velocità e la flessibilità di una platform-as-a-service (PaaS). Consente agli sviluppatori di comporre e creare più rapidamente applicazioni di livello enterprise per il cloud fornendo accesso al vasto portafoglio del software di IBM.

1.1 UI di Bluemix

In seguito ad approvazione da parte di IBM, il Cliente potrà accedere al portale del Servizio Cloud, utilizzare le API disponibili e l'interfaccia di riga comandi per distribuire le applicazioni disponibili e sfruttare le API IBM per creare le applicazioni. L'interfaccia utente online di Bluemix, le API e l'interfaccia di riga comandi sono complessivamente definite "UI di Bluemix" e sono disponibili unicamente in inglese. Verrà fornito un catalogo di servizi aggiuntivi che il Cliente potrà collegare al proprio account tramite la UI di Bluemix.

Attraverso la UI di Bluemix, il Cliente potrà autorizzare altri utenti a collaborare sulle applicazioni del Cliente. L'autorizzazione può includere la possibilità per tali utenti di implementare applicazioni, selezionare servizi aggiuntivi, incorrendo in tal modo a costi aggiuntivi associati all'account del Cliente. Il Cliente è responsabile per qualsiasi azione degli utenti che ha autorizzato e degli addebiti associati.

1.2 Servizi di Bluemix

I servizi aggiuntivi sono soggetti all'Accordo per Servizi Cloud e alla presente Descrizione del Servizio. Un servizio potrebbe avere una propria Descrizione del Servizio, disponibile tramite UI di Bluemix, che potrebbe riportare condizioni aggiuntive o differenti in sostituzione di quelle riportate nella presente Descrizione del Servizio. Ad esempio, una Descrizione del Servizio potrebbe riportare un Commitment del Livello di Servizio differente, la fornitura di sicurezza o l'identificazione di software di abilitazione. Alcuni servizi non IBM saranno soggetti alle condizioni delle proprie licenze e non all'Accordo per i Servizi Cloud. La distribuzione e l'utilizzo dei servizi aggiuntivi vale come accettazione delle condizioni associate con i servizi relativi nella UI di Bluemix.

La documentazione di Bluemix e di qualsiasi servizio aggiuntivo potrà contenere guide e/o limitazioni all'uso per preservare le prestazioni, i tempi di risposta o l'integrità della piattaforma Bluemix. Il Cliente accetta di utilizzare Bluemix ed i servizi aggiuntivi in modo conforme con tali linee guida ed è consapevole che le applicazioni che le violano potranno essere automaticamente interrotte dal sistema o dagli amministratori del sistema Bluemix.

Il Servizio Cloud Bluemix ed i singoli servizi disponibili tramite esso sono offerti su base mensile. IBM informerà il Cliente, con un preavviso di almeno 30 giorni sul sito di Bluemix, di qualsiasi modifica apportata all'Accordo per Servizi Cloud, alla presente Descrizione del Servizio, alla Descrizione del Servizio di un servizio aggiuntivo o del ritiro di un servizio aggiuntivo. L'utilizzo di Bluemix o del servizio aggiuntivo da parte del Cliente dopo la data di applicazione della modifica vale come accettazione delle condizioni o delle tariffe modificate.

1.3 Applicazioni del Cliente

Il Cliente non può rivendere a terzi l'accesso al Servizio Cloud o a qualsiasi servizio aggiuntivo. Il Cliente, tuttavia, potrà utilizzare il Servizio Cloud e qualsiasi servizio aggiuntivo per creare e rendere disponibili ai propri utenti le proprie applicazioni basate su tali servizi. IBM potrà utilizzare cookie e tecnologie per tracciare per riunire informazioni identificabili personalmente nella raccolta di statistiche di utilizzo e informazioni progettate per migliorare l'esperienza utente e/o adattare le interazioni con gli utenti in base a <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Il Cliente ha la responsabilità di mantenere in vigore ed efficaci gli accordi appropriati con i propri utenti ed è altresì responsabile dell'utilizzo che gli utenti faranno delle applicazioni del Cliente, incluso il contenuto che gli utenti forniscono. Salvo quanto diversamente specificato in una richiesta di indennizzo valida in base all'Articolo "Responsabilità e Indennizzi" dell'Accordo Servizi Cloud, il Cliente è l'unico responsabile di qualsiasi danno o perdita, subito dagli utenti, a seguito dell'utilizzo delle applicazioni del Cliente.

1.4 Conformità alle Leggi

Il Cliente è responsabile della conformità alle leggi, alle normative ed alle disposizioni contrattuali applicabili a qualsiasi servizio utilizzato dal Cliente, alle applicazioni sviluppate dal Cliente o ai dati a cui il

Cliente accede o distribuisce. Nel caso in cui IBM richieda i diritti di elaborare il contenuto o i dati, quando richiesto dal Cliente o dagli utenti del Cliente, il Cliente è responsabile dell'acquisizione di tali diritti prima di fornirli. Per le applicazioni del Cliente a cui egli consente di accedere mediante Facebook, Google o altre credenziali utente di terze parti, IBM è autorizzata dagli utenti del Cliente a ricevere e gestire i relativi indirizzi e-mail, gli ID dell'account, il nome visualizzato, il numero di telefono, l'URL dell'immagine del profilo o altre informazioni identificative fornite da tale servizio di terze parti. Il Cliente è consapevole ed accetta che a IBM è consentito l'utilizzo di risorse globali (personale non residente permanentemente, utilizzato a livello locale e nelle sedi di tutto il mondo) per l'erogazione ed il supporto remoto di Bluemix e dei Servizi aggiuntivi. Il Cliente accetta di non fornire alcun contenuto o dato che è gestito come un prodotto per la difesa e regolato dall'International Traffic in Arms Regulations (ITAR) degli Stati Uniti o dalle leggi o normative di qualsiasi altro paese, o che richieda una licenza di esportazione o di cui è limitata l'esportazione verso il personale soggetto alle leggi in vigore per il controllo dell'esportazione.

2. Descrizione della Sicurezza

IBM Bluemix applica controlli di sicurezza a più livelli attraverso la rete, l'infrastruttura e le applicazioni.

2.1 Dichiarazione sulle Pratiche per l'Ottimizzazione della Sicurezza

La sicurezza dei sistemi IT prevede la protezione dei sistemi e delle informazioni attraverso la prevenzione, il rilevamento e la risposta ad accessi illeciti dall'interno e dall'esterno dell'azienda del Cliente. Un accesso illecito può causare la modifica, l'eliminazione o l'appropriazione indebita delle informazioni o un abuso dei sistemi del Cliente per attaccare altri sistemi. Nessun prodotto o sistema IT può essere reso completamente sicuro e nessun prodotto o misura di sicurezza può essere completamente efficace per evitare un accesso illecito. I prodotti ed i sistemi IBM sono progettati per essere parte integrante di un approccio completo alla sicurezza, che implica necessariamente l'utilizzo di procedure operative aggiuntive e potrebbe richiedere la massima efficacia di altri sistemi, prodotti o servizi. IBM NON GARANTISCE CHE I SISTEMI ED I PRODOTTI SIANO IMMUNI DALLA CONDOTTA DANNOSA O ILLEGALE DA PARTE DI TERZI.

2.2 Policy della Sicurezza

IBM mantiene le policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono pubblicate e comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede formazione in materia di privacy e sicurezza delle persone che supportano i data center IBM in tutto il mondo e mantiene un team addetto alla sicurezza focalizzato esclusivamente sulla sicurezza delle informazioni. Le policy e gli standard di sicurezza IBM vengono esaminati e rivalutati ogni anno. Gli incidenti inerenti alla sicurezza IBM sono gestiti in base ad una procedura di risposta agli incidenti.

2.3 Integrità e Disponibilità del Servizio

Le modifiche alle risorse del sistema operativo (OSR) e al software applicativo sono disciplinate dalla procedura di gestione delle modifiche di IBM. Le modifiche delle regole del firewall sono disciplinate dalla procedura di gestione delle modifiche e revisionate separatamente dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. Le risorse del data center IBM sono monitorate con frequenza h24 tutti i giorni della settimana dal personale IBM. La scansione della vulnerabilità è condotta periodicamente da amministratori autorizzati per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi di individuazione dei malware (antivirus, scansione della vulnerabilità e prevenzione delle intrusioni) sono attivi in tutti i data center IBM.

2.4 Sicurezza Fisica e Data Center

L'infrastruttura cloud di Bluemix è ospitata e gestita nei data center di IBM Softlayer e si basa sulle funzionalità di Softlayer per la sicurezza fisica.

2.5 Sicurezza della Rete e dell'Infrastruttura

Bluemix utilizza i firewall per limitare l'accesso alla rete Bluemix. Vengono utilizzati dispositivi di protezione dalle intrusioni dedicati per monitorare e rilevare le intrusioni nella rete. La scansione dei firewall viene eseguita periodicamente per verificarne la corretta configurazione. Sono implementate procedure di 'penetration testing' per rilevare ed affrontare le vulnerabilità. Viene utilizzata la scansione delle vulnerabilità dell'applicazione per rilevare e mitigare le vulnerabilità dell'applicazione. Il team Bluemix verifica che le patch per i sistemi operativi vengano applicate con frequenza appropriata, in base alla complessità ed all'urgenza degli aggiornamenti correttivi.

2.6 Autenticazione Utente e Controllo degli Accessi

Tutti gli utenti sviluppatori di applicazioni di Bluemix devono ottenere un ID IBM (Web Identity) per accedere ai servizi ed alle piattaforme Bluemix. Bluemix esegue dei controlli delle autorizzazioni in base all'ID utente collegato per limitare l'accesso solo alle applicazioni autorizzate. Bluemix utilizza standard aperti, come OpenID ed OAuth, per abilitare il Single Sign On dello sviluppatore delle applicazioni all'ambiente Bluemix.

2.7 Log di Verifica

Bluemix esegue verifiche periodiche dei log di accesso per abilitare la visibilità degli utenti che hanno eseguito l'accesso ai diversi sistemi, delle autenticazioni non riuscite e così via, in modo da rilevare potenziali accessi non autorizzati o attacchi alla rete.

2.8 Identità

Bluemix regola l'accesso alle identità privilegiate, incluse le approvazioni e la ricertificazione degli accessi più volte durante l'anno.

2.9 Isolamento dell'Applicazione

Bluemix è sviluppato su tecnologia Cloud Foundry. Ciascuna applicazione basata su Bluemix viene eseguita nel proprio contenitore dell'applicazione. Tali contenitori sono limitati in termini di utilizzo della CPU, della memoria e del disco.

2.10 Sicurezza dei Dati

Bluemix non fornisce alcuna garanzia relativa alla sicurezza dei dati del Cliente o alla prevenzione della perdita dei dati.

3. Obiettivo del Livello di Servizio

IBM fornisce il seguente Service Level Objective ("SLO") inerente al Servizio Cloud dopo averlo reso 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 questa volta non sono fanno parte dell'offerta.

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Corrispettivi e Fatturazione

4.1.1 Pay As You Go ("PAYG")

Non sono previsti addebiti per accedere alla piattaforma Bluemix. Al contrario, è possibile che vi siano dei costi per l'utilizzo dei servizi aggiuntivi disponibili all'interno di Bluemix. Nel caso ve ne fossero, i parametri per la determinazione dei prezzi (l'unità misurata dal servizio) saranno riportati nella Descrizione del Servizio. Il servizio può identificare un "Livello gratuito", che consiste in un livello di utilizzo o in una configurazione del servizio non soggetti ad alcun addebito. Un utilizzo superiore a tale livello oppure l'uso di altre configurazioni, saranno soggetti agli addebiti identificati per tali servizi.

Determinati servizi vengono addebitati a seconda dell'utilizzo mensile, il calcolo dei costi si basa su un'unità del servizio, che viene utilizzata per un intero mese. L'utilizzo o la distribuzione di tale servizio per un periodo inferiore ad un mese, verrà addebitata parzialmente in base al numero di giorni nel mese. Tutti gli utilizzi parziali saranno arrotondati alla unità di misura successiva intera.

4.1.2 Abbonamento

Oltre alla formula 'Pay As You Go', Bluemix consente di sottoscrivere un Abbonamento con cui, in cambio di un impegno ad un livello di utilizzo della piattaforma Bluemix oltre il Periodo di Abbonamento prescelto, il Cliente potrà godere di uno sconto sulle tariffe di utilizzo dei servizi Bluemix previsti. I corrispettivi per l'utilizzo dei servizi Bluemix superiore al livello di utilizzo previsto saranno addebitati con fattura posticipata, in aggiunta all'Abbonamento.

Per fornire flessibilità nell'utilizzo, i periodi di Abbonamento sono divisi in cicli di 12 mesi (oppure se nel periodo di Abbonamento rimangono meno di 12 mesi, il ciclo sarà costituito dal restante numero di mesi). I crediti di utilizzo che sono pagati in anticipo o sono associati a quel ciclo possono essere utilizzati in

qualsiasi momento durante tale ciclo. Le eccedenze dell'abbonamento non saranno fatturate fintantoché tutti crediti di utilizzo che sono prepagati o associati a quel ciclo non vengono utilizzati. I crediti di utilizzo non utilizzati alla fine di un ciclo decadono.

Gli abbonamenti a Bluemix non potranno essere annullati prima della scadenza e si rinnoveranno automaticamente con lo stesso commitment di utilizzo e con lo stesso periodo di Abbonamento. Per impedire il rinnovo automatico, il Cliente deve comunicarlo a IBM, mediante un preavviso scritto di cancellazione di novanta giorni prima della scadenza dell'attuale periodo di sottoscrizione.

4.2 Periodo di Prova

L'account del Cliente può essere eleggibile di un Periodo di Prova di 30 giorni durante il quale i corrispettivi per i Servizi forniti da IBM non saranno applicati. Se il Cliente dispone di un'autorizzazione amministrativa per un account, può eseguire in qualsiasi momento l'aggiornamento dalla versione di Prova alla versione di Produzione. Se un account non viene aggiornato prima della scadenza del Periodo di Prova, verrà disabilitato fino a quando non ne verrà eseguito l'aggiornamento. I Commitment per i Livelli di Servizio, se previsti, non vengono applicati durante il Periodo di Prova. Negli altri casi, vengono applicate tutte le altre condizioni.

5. Supporto tecnico

È possibile accedere al supporto per IBM Bluemix in tre modi:

5.1 Supporto gratuito

A tutti i Clienti di Bluemix viene fornito Supporto gratuito. Il fruitore delle risorse della piattaforma può accedere al Forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) ed inserire un domanda sul prodotto Bluemix. Le domande inviate al forum non sono regolate da uno SLA per quanto attiene le risposte o la risoluzione. Il Supporto gratuito non consente di accedere al Sistema di ticket di assistenza IBM. Tutte le domande ed i problemi vengono gestiti nel Forum.

Qualora il Cliente non avesse acquistato il supporto e dovesse riscontrare un problema che ritiene possa essere un difetto, è possibile inviare un'email a support@bluemix.net. Questi problemi saranno presi in considerazione in base all'ordine di arrivo e la risposta non è garantita.

5.2 Supporto Standard

Al Supporto Standard è applicata una tariffa calcolata in base ad una percentuale sui corrispettivi per l'utilizzo di Bluemix da parte del Cliente (al netto di qualsiasi sconto disponibile tramite le offerte dell'Abbonamento) mediante un canone minimo mensile, come descritto in dettaglio sul sito di Bluemix.

I Clienti possono accedere ai Supporto Standard in due modi.

- In qualità di utente della versione in prova per 30 giorni
- In qualsiasi momento dopo il Periodo di Prova di 30 giorni, ordinando il Supporto Standard sull'account del Cliente o rivolgendosi al rappresentante IBM. L'abbonamento al supporto si rinnova automaticamente alla scadenza e con la stessa durata. Per impedire il rinnovo automatico, il Cliente deve comunicarlo a IBM, mediante un preavviso scritto di cancellazione di novanta giorni prima della scadenza del periodo di sottoscrizione.

I Clienti con Supporto Standard possono aprire un ticket nel sistema di creazione dei ticket di assistenza di IBM. Il gruppo di supporto dedicato di IBM gestirà i ticket in base alla severità iniziale definita dal Cliente e sarà soggetta alla conferma da parte di IBM del livello di severità effettivo.

Tutti i ticket aperti dai Clienti con Supporto Standard vengono analizzati allo scopo di risalire alla causa primaria. Nel caso fossero necessari dati diagnostici per isolare un problema, IBM richiederà al Cliente l'autorizzazione ad accedere ai log e ad altri dati per la determinazione dei problemi dell'applicazione del Cliente, per poter risalire alla causa primaria. Se non viene fornito accesso a tali informazioni la risoluzione del problema potrebbe richiedere più tempo. Una volta completata l'analisi della causa principale, il gruppo procederà in uno dei seguenti modi:

- a. La causa primaria è da ricercare in un Servizio IBM disponibile al pubblico

Se si apre un ticket e l'analisi della causa primaria determina che si tratta di un errore nel Servizio generalmente disponibile di IBM, il ticket verrà gestito in base alla severità impostata dal Cliente e come confermato da IBM.

- b. La causa primaria è da ricercare Servizio Beta di IBM
IBM rilascia servizi classificati come Beta. Ciò consente ai gruppi di marketing e sviluppo di assegnare un valore di mercato al servizio e di apportare accorgimenti prima di renderlo disponibile al pubblico. Se si apre un ticket e l'analisi della causa primaria determina che si tratta di un errore nel Servizio Beta fornito da IBM, questa non ha l'obbligo di fornire una correzione. Inoltre il ticket verrà gestito con una severità 3 o 4, ove possibile.
- c. La causa primaria è da ricercare nei Servizi sperimentali
IBM rilascia servizi classificati come Sperimentali. Tali servizi possono essere instabili, cambiare di frequente e potrebbero essere dismessi con poco preavviso. I servizi identificati come Sperimentali godranno unicamente del supporto fornito tramite il forum di Bluemix.
- d. La causa primaria è da ricercare in un Servizio di Terze Parti
I servizi di Terze Parti sono forniti da vendor esterni alla IBM. Possono essere fornite da singole entità software, partner o ISV. Se si apre un ticket e l'analisi della causa primaria determina che si tratta di un errore in un Servizio di terze parti, IBM non ha l'obbligo di fornire una correzione.
- e. La causa primaria è da ricercare in un Open Source o in un Servizio per la Comunità
I servizi Open Source o per la Comunità sono forniti da comunità di open source esterne ad IBM. Se si apre un ticket e l'analisi della causa primaria determina che si tratta di un errore in un Servizio per la Comunità, IBM non ha l'obbligo di fornire una correzione. In aggiunta IBM chiuderà il ticket ed indirizzerà il Cliente alla comunità o nel forum per il supporto.

5.2.1 Dettagli sul Supporto tecnico

Le ore di Supporto Tecnico sono definite nel manuale di supporto SaaS disponibile nel Portale Client Success alla pagina web: <https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>.

Il Supporto dopo l'orario lavorativo (al di fuori del normale orario lavorativo specificato in precedenza) è disponibile solo per i problemi di Severità 1.

Per ricevere assistenza:

- Fare clic sul link del Supporto, sotto gli account, una volta eseguito l'accesso a Bluemix
 - **Portale Web di Supporto:** <https://support.ibmcloud.com>
- Per i ticket esistenti, inviare un'email a: support@bluemix.net (includere "5377#ticket" nell'oggetto, dove ticket è il numero del ticket).

Il Cliente determina la Severità da assegnare al problema sulla base delle proprie esigenze commerciali e IBM dovrà confermare la correttezza del livello di severità.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	<p>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.</p> <p>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 del problema sarà abbassato alla Severità 2.</p>	Entro (1) un'ora	24x7
2	<p>Impatto aziendale significativo: Una funzione dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.</p>	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative M-F definite in precedenza

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
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 M-F definite in precedenza
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative M-F definite in precedenza

5.3 Supporto Premium

Qualora il Cliente avesse acquistato il Supporto Standard e fosse necessario un supporto più mirato, è possibile acquistare il Supporto Premium. Il Supporto Premium include un Tecnico del Supporto Designato che collaborerà con l'azienda del Cliente, a tempo pieno o parziale, per aiutare il team del Cliente a sviluppare ed implementare le relative applicazioni nell'Ambiente Bluemix. Coloro che sono interessati a questa opzione possono contattare il rappresentante commerciale, inviando un'email a sales@bluemix.net o chiamando al numero 1-844-BLUEMIX o 1-267-238-3490.

5.4 Expert Consulting Services

Expert Consulting Service (ECS) consente di velocizzare l'assunzione da parte del Cliente della piattaforma Bluemix. I Servizi di Consulenza saranno negoziati singolarmente con ciascun Cliente. L'ambito, la durata e la descrizione del servizio saranno reciprocamente concordati mediante la scrittura di un accordo separato.

6. Framework Safe Harbor

Il Servizio Cloud non è conforme alle direttive 'US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks'.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Bluemix ed i servizi aggiuntivi potrebbero fornire software di abilitazione da utilizzare allo scopo di accedere ai servizi. In assenza di altre condizioni nella Descrizione del Servizio, il Cliente potrà utilizzare il software di abilitazione solo in associazione all'utilizzo del Servizio Cloud, nelle modalità descritte nella documentazione, per tutta la durata del Servizio Cloud. Nella misura in cui il software di abilitazione contiene il codice di esempio, il Cliente ha un ulteriore diritto di creare opere derivate del codice campione ed utilizzarle nelle modalità consentite dalla presente autorizzazione. Il software di abilitazione fornito è soggetto all'obiettivo del Livello di Servizio, se presente, come un componente del Servizio Cloud, ma è altrimenti fornito "NELLO STATO IN CUI SI TROVA".

8. Sedi dei benefit derivati

Quando applicabile, le imposte vengono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai Servizi Cloud. IBM applicherà le tasse in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante l'ordine del Servizio Cloud, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere aggiornate tali informazioni e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

9. Servizi Beta/Sperimentali

Alcuni dei servizi disponibili all'interno di Bluemix potrebbero essere rilasciati nella versione Beta o come Servizio Sperimentale. Il Servizio Beta o Sperimentale verrà identificato come tale nella UI di Bluemix. A meno che il Servizio Beta o Sperimentale non abbia condizioni diverse, è soggetto alle seguenti condizioni:

- a. Il Servizio Beta/Sperimentale è un Servizio Cloud di IBM ancora in fase di sviluppo e test. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare il Servizio Beta/Sperimentale nel periodo specificato per valutarne le funzionalità e per fornire un feedback ad IBM oppure al fornitore del servizio di terze parti. IBM può fornire ulteriori dettagli ed informazioni di supporto utili per l'accesso e l'uso da parte del Cliente della versione Beta o del Servizio Sperimentale.
- b. I Servizi Beta/Sperimentali potrebbero non essere conformi con le normali prassi di sicurezza di Bluemix, non sono conformi con 'US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks' e non sono

progettati per essere conformi ad alcuna norma governativa o misura specifica di sicurezza. Il Cliente accetta di non inserire contenuti che potrebbero essere soggetti a tali normative o che possano richiedere misure di sicurezza aggiuntive.

- c. I Servizi Beta/Sperimentali possono non essere al livello di prestazioni o compatibilità di un servizio disponibile al pubblico e commercializzato da IBM e potrebbero non essere stati testati, ciò vale anche per le funzioni di protezione dei dati e di sicurezza. I Servizi Beta/Sperimentali non sono progettati per essere utilizzati in un ambiente di produzione o per scopi commerciali e tale tipo di utilizzo è a rischio del Cliente. IBM non garantisce che renderà effettivamente disponibile un Servizio Beta/Sperimentale o altri servizi simili, o che i Servizi eventualmente messi a disposizione saranno simili ai Servizi Beta/Sperimentali. Nel caso venga offerto un servizio disponibile al pubblico, IBM non ha l'obbligo di offrire servizi o funzioni di migrazione.
- d. Solitamente non sono previsti corrispettivi per l'utilizzo di un Servizio Beta/Sperimentale, salvo diversamente specificato da IBM o da un fornitore del servizio terzo. Qualora qualsiasi autorità imponga su qualsiasi fornitura una tassa, un'imposta (compresa la ritenuta d'acconto), un dazio o un tributo a causa dell'importazione o esportazione, trasferimento, accesso o uso di un Servizio Beta o Sperimentale, o di un servizio di terze parti, tali oneri spetteranno esclusivamente al Cliente, che ne corrisponderà il relativo importo.
- e. Il Cliente potrà utilizzare il Servizio Beta/Sperimentale per il periodo definito da IBM fino a quando IBM non ritirerà o interromperà il Servizio Beta/Sperimentale. Il Cliente può recedere dall'utilizzo del Servizio Beta/Sperimentale in qualsiasi momento mediante comunicazione a IBM. Il Cliente è responsabile della rimozione di qualsiasi contenuto di sua proprietà che intenda ritirare prima della scadenza o conclusione di un Servizio Cloud Beta. IBM può in qualsiasi momento sospendere, revocare, limitare o rifiutare la partecipazione o l'utilizzo di un Servizio Beta/Sperimentale. I contenuti verranno distrutti al momento della scadenza o dell'annullamento del Servizio Beta/Sperimentale, a meno che non sia possibile una migrazione specifica verso i Servizi Cloud correlati generalmente disponibili.
- f. IBM può, a propria discrezione, modificare le condizioni applicabili al Servizio Beta/Sperimentale, modificarne l'ambiente di elaborazione o ritirare funzioni del Servizio Beta/Sperimentale, per intero o in parte, previa comunicazione. L'utilizzo dei Servizi Beta da parte del Cliente dopo le modifiche vale come accettazione delle stesse. Se il Cliente non accetta una modifica, sarà responsabile della sospensione dell'utilizzo al momento della notifica.
- g. In assenza di corrispettivi, la responsabilità complessiva di IBM per tutte le richieste di risarcimento nel loro valore totale, derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente dei Servizi Beta/Sperimentali ai sensi delle presenti condizioni, sarà limitata all'ammontare dei danni effettivamente subiti dal Cliente come conseguenza immediata e diretta fino ad un massimo di \$1.000 Dollari Statunitensi (o equivalente nella valuta locale). I Servizi Beta/Sperimentali vengono forniti senza alcun tipo di garanzia.
- h. Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare tutti i feedback ed i suggerimenti forniti dal Cliente. IBM può utilizzare cookies e tecnologie per il tracciamento e per riunire informazioni personali identificabili nella raccolta di statistiche di utilizzo e informazioni progettate per migliorare l'esperienza utente e/o adattare le interazioni con gli utenti in base a <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Se è richiesto dalla legge applicabile, il Cliente deve comunicare agli utenti ed ottenere il consenso per le suddette operazioni.

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"; "Recesso da parte di IBM"; "Garanzia e

Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter”; “Dichiarazione sulle Pratiche per l'ottimizzazione della Sicurezza”; “Abbonamento”; “Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)”; “Servizi Beta/Sperimentali”.

Firma e timbro del Cliente

Data: