

IBM Watson Analytics

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, 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

1.1 IBM Watson Analytics

L'offerta IBM Watson Analytics offre un'esperienza di analisi unica sul cloud e aiuta gli utenti a focalizzarsi sui fattori che condizionano il proprio business. Automatizzando le fasi di accesso ai dati e di analisi predittiva, il Servizio Cloud individua e spiega i modelli e le relazioni nascoste per accelerare la comprensione del perché le cose accadono.

L'offerta del Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Coinvolgimento dell'esperienza utente – Presentazione dei dati e approfondimenti in un formato che consente agli utenti di comprendere e interagire con i propri dati.
- Rilevamento dei dati – Esplorazione e interazione con i dati per individuare modelli ed eseguire analisi approfondite.
- Rilevazione Analitica Guidata – Analisi predittiva integrata che esegue automaticamente correlazioni statistiche ed analisi dei fattori chiave.
- Comunicazioni in linguaggio naturale – Interazione con i dati mediante un'interfaccia in lingua inglese basata su parole chiave in cui vengono utilizzati termini commerciali familiari.
- Accesso ai Dati – Consente di accedere automaticamente e valutare in modo univoco la disponibilità dei dati per l'analisi, evidenziando potenziali problemi relativi ai dati che potrebbero compromettere i risultati.

1.2 Accesso al Livello "Freemium"

Il Servizio Cloud consente agli utenti di accedere al servizio senza alcun onere ("livello Freemium") in base alle seguenti limitazioni:

- Per i primi 30 giorni il Cliente avrà accesso al livello Freemium e gli viene garantito l'accesso alle funzionalità di IBM Watson Analytics Professional, come specificato di seguito.
- Ambiente per singolo utente
- Caricare e analizzare singoli file .xls, .xlsx or .csv.
- Storage totale di 1 MB in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Esportare gli oggetti solo in formato PDF.

I Clienti che desiderano superare queste limitazioni d'uso devono effettuare l'abbonamento all'offerta Watson Analytics Plus Edition o Watson Analytics Professional Edition.

IBM può ritirare il livello Freemium con un preavviso di tre mesi. I Clienti possono scegliere di sottoscrivere l'abbonamento ai servizi IBM Watson Analytics Plus Edition o Watson Analytics Professional Edition.

1.3 IBM Watson Analytics Plus

IBM Watson Analytics Plus è un ambiente per singoli utenti che include le seguenti funzionalità e capacità:

- caricamento dati da file .xls, .xlsx o .csv, servizi cloud supportati o sistemi RDBMS (relational data base management systems) supportati che contengono non più di 1.000.000 di righe e 256 colonne. Storage totale di 2 GB in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Esportazione nel formato del file PPT.

- Infografica
- Modelli
- Connessioni a: DropBox, Box e Microsoft OneDrive

1.4 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional è un ambiente multi-utente che include tutte le funzionalità di Watson Analytics Plus, nonché le seguenti ulteriori funzionalità e capacità ampliate:

- caricamento dati da file .xls, .xlsx o .csv, servizi cloud supportati o sistemi RDBMS (relational data base management systems) supportati che contengono non più di 10.000.000 di righe e 500 colonne.
- Storage totale di 100 GB
- Single tenant in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Connessione ai Report Cognos Analytics

1.5 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated è un ambiente cloud multi-utente che include tutte le funzionalità di IBM Watson Analytics Professional, nonché le seguenti ulteriori funzionalità e capacità ampliate:

- Single Tenant in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- Ambiente dedicato

1.6 Servizi Opzionali

1.6.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponibile come componente aggiuntivo per la sottoscrizione di un abbonamento mensile ai servizi IBM Watson Analytics Plus, ciascuna titolarità relativa all'abbonamento per questo Servizio Cloud fornisce 10 GB di storage aggiuntivi per il contenuto creato dall'utente, in aggiunta al valore massimo definito a livello contrattuale.

1.6.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponibile come componente aggiuntivo tramite la sottoscrizione di un abbonamento mensile ai servizi IBM Watson Analytics Professional e Professional Dedicated, ciascuna titolarità relativa all'abbonamento per questo Servizio Cloud fornisce 50 GB di storage aggiuntivo per il contenuto creato dall'utente, in aggiunta al valore massimo definito a livello contrattuale.

1.7 Servizi di Setup

1.7.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza per i casi d'uso, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) l'assistenza e la consulenza per la preparazione, l'esecuzione e la convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Questo servizio di setup fornisce fino a 25 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza per i casi di utilizzo, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) l'assistenza e la consulenza per la preparazione, l'esecuzione e la convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività, inclusa (1) l'assistenza per i casi di utilizzo, inclusi i casi di utilizzo per lo spostamento dei dati per supportarli in un determinato momento, in un'unica volta, (2) addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) assistenza e i consigli per la preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei relativi casi di utilizzo) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.8 Funzionalità Beta nell'offerta Watson Analytics

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 Funzionalità Beta potrebbero non 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 Funzionalità Beta non potranno più essere utilizzate.

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

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) 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. IBM aggiornerà le Specifiche Tecniche come richiesto quando vengono apportate modifiche al Servizio Cloud. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative locali inderogabili, 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, così come modificate da IBM, si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380659608292>

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 DPA (Data Processing Addendum) 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.

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 per essere utilizzato esclusivamente 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 determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento 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 (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 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 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 uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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:

- "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. "Gigabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Gigabyte ospitati dal Servizio Cloud in qualsiasi momento durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, i Gigabyte sono utilizzati per misurare la dimensione non compressa dei data set caricati sul Servizio Cloud.

- c. 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.

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 Mensili Parziali

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

5.4 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.

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 disdetta 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 recesso 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, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività ove un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Utilizzo del Contenuto del Cliente da parte di IBM for Cognitive Analytics

IBM può utilizzare il contenuto e i dati che il Cliente fornisce al Servizio Cloud per scopi di ricerca all'interno di IBM, di test e sviluppo dei miglioramenti o progressi per il Servizio Cloud o sviluppo di nuovi servizi che forniscano un'esperienza più personalizzata e significativa per gli utenti. Pertanto, IBM può compilare e analizzare dati, in formato aggregato e anonimo, informazioni di riepilogo riguardanti l'utilizzo del Servizio Cloud 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.

7.4 Set di dati che non vengono presi in considerazione

Quando il Cliente ha una titolarità separata per Watson Analytics for Social Media, il numero di righe e colonne dei Set di dati caricati da IBM Watson Analytics for Social Media non viene preso in considerazione nel determinare la dimensione del file, ma viene conteggiato rispetto al limite totale della capacità di storage per il livello applicabile di Watson Analytics.

Un Set di dati è l'output dell'analisi generata da IBM Watson Analytics for Social Media.

7.5 Contenuto di Terze Parti (Dati e Servizi)

Il Servizio Cloud può contenere link o può essere utilizzato per accedere ai servizi di dati di terze parti, ai database, ai servizi web, al software o ad altro contenuto di terze parti (complessivamente, "contenuto"). L'accesso a questo contenuto viene fornito nello "STATO IN CUI SI TROVA", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI 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. Le terze parti interessate possono in qualsiasi momento e a loro sola descrizione revocare l'accesso. Al Cliente potrà essere richiesto di stipulare accordi separati con terze parti per l'accesso o l'utilizzo di tale contenuto. IBM non è considerata una delle parti in tali accordi separati e, in quanto condizione esplicita di questo Servizio Cloud, il Cliente accetta di rispettare le condizioni di tali accordi separati.

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: "Funzionalità Beta nell'offerta Watson Analytics", "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Contenuto di Terze Parti (Dati e Servizi)".

Firma e timbro del Cliente

Data: