

### IBM Analytics for Apache Spark

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

#### 1. Servizio Cloud

IBM Analytics for Apache Spark fornisce un ambiente Spark gestito, accessibile su richiesta. Con questo servizio, i Clienti ottengono l'accesso alle funzionalità di prossima generazione di Apache Spark. Gli utenti possono iniziare con una piccola quantità di capacità per la sperimentazione, aumentare la capacità di sviluppo quindi scalare alla produzione, tutto all'interno dello stesso ambiente. Il servizio è immediatamente pronto per l'analisi, superare gli ostacoli del setup fornendo così un rapido avvio dell'impegno del Cliente su Spark.

Il Servizio Cloud definisce la capacità sotto forma di quantità fissa di Esecutori Spark. A ciascun Esecutore Spark viene assegnata una porzione di risorse di calcolo dal cluster Spark, con un numero massimo di specifiche di 12,5 GB di memoria e un 1 core di CPU fisico (o equivalente) del processore. La capacità può essere aumentata aggiungendo più istanze del Servizio Cloud.

IBM Bluemix è un prerequisito tecnico per utilizzare il servizio Analytics for Apache Spark. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

L'offerta IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise include un massimo di 30 Esecutori Spark.

#### 2. Servizi di Setup

##### 2.1 IBM Analytics for Apache Spark, Jump Start Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza con i casi di utilizzo, (2) l'addestramento sulle best practice per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) l'assistenza e la consulenza per la preparazione, l'esecuzione e la convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 giorni dalla data di acquisto della titolarità per questa offerta o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

##### 2.2 IBM Analytics for Apache Spark, Accelerator Remotely Delivered

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività inclusa (1) l'assistenza con i casi di utilizzo, tra cui i casi di utilizzo di spostamento dei dati per supportarli in una sola volta, in un determinato momento, (2) addestramento sulle best practice per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) assistenza guidata e 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.

#### 3. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

##### 3.1 Dati Personali e Dati disciplinati dalla normativa vigente

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per dati regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, dati personali o dati personali sensibili. Il Cliente è

responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfi le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

#### 4. Obiettivo del livello di servizio ("Service Level Objectives" - SLO)

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 in questo momento non fanno parte dell'offerta.

#### 5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi disponibile sul portale del Cliente alla pagina web <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.  I problemi di Severità 1 richiedono la presenza del Cliente, h24, tutti i giorni della settimana, per fornire assistenza a IBM nella diagnosi dei problemi, altrimenti il livello del problema sarà abbassato alla Severità 2.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

#### 6. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

##### 6.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- **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.

- **Impegno** – è un'unità di misura che consente di 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.

## 6.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

## 6.3 Corrispettivi per i Servizi di Setup

I servizi di setup si acquistano in base a ciascun Impegno e saranno fatturati in base alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

## 7. Opzioni di Durata e Rinnovo

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

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

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

## 8. Ulteriori Condizioni dell'offerta del Servizio Cloud

### 8.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) relative all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e fornitori del Cliente.

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"; "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di terzi".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: