

### IBM Streaming Analytics

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 e la PoE applicabili (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio Cloud

IBM Bluemix è un prerequisito tecnico per le offerte del Servizio Cloud.. Per accedere al servizio IBM Bluemix, iscriversi qui: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

##### 1.1 IBM Streaming Analytics Standard Plan

IBM Streaming Analytics Standard Plan consente ai Clienti di inserire, analizzare, monitorare e mettere in correlazione i dati man mano che arrivano in tempo reale dalle origini dati. Una singola istanza del nodo di flussi è un server virtuale con 1 CPU, 4 Core, 12 GB di RAM e un Disco da 25 GB.

##### 1.2 IBM Streaming Analytics Premium Plan

IBM Streaming Analytics Premium Plan consente ai Clienti di inserire, analizzare, monitorare e mettere in correlazione i dati man mano che arrivano in tempo reale dalle origini dati. Una singola istanza del nodo di flussi è un server virtuale con almeno 16 Core, 256 GB di RAM e due Dischi da 1 TB.

#### 2. 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 altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

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

Quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti, questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione del "Privacy Shield" di IBM. La Policy di IBM sul Privacy Shield viene applicata a questa offerta ed è disponibile qui: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### 3. Supporto tecnico

Il Supporto Avanzato per IBM Bluemix (noto in precedenza come Supporto Standard) è incluso nei servizi IBM SaaS, viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati come parte integrante del Servizio Cloud e, pertanto, disciplinati dalla presente Descrizione dei Servizi. 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	<p><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.</p> <p>I problemi con severità 1 richiedono la presenza del Cliente, h24, tutti i giorni della settimana, per assistenza nella diagnosi, altrimenti il livello di severità del problema sarà abbassato a 2.</p>	Entro 1 (una) ora	24x7
2	<p><b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità 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 L-V
3	<p><b>Impatto aziendale minore:</b> 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><b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.</p>	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

Nota: \* gli obiettivi del Tempo di Risposta descritti sono pensati per descrivere solo gli obiettivi di IBM e non rappresentano una garanzia di prestazioni.

## 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 d'Ordine:

- Server Virtuale** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Server Virtuale è composto da unità di elaborazione, memoria e funzionalità di input/output per eseguire le procedure, i comandi o le applicazioni richieste. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Server Virtuale reso disponibile per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

### 4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

## 5. 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 è soggetto a rinnovo automatico, 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 non voler rinnovare 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.

## 6. Ulteriori condizioni

### 6.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM possa, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori del Cliente) relativi all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che otterrà 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 ottempererà alle richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e fornitori.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Descrizione della Sicurezza"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: