

IBM Bluemix Data and Analytics Plan

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 Bluemix Data and Analytics Plan Standard fornisce al Cliente l'accesso ai servizi di dati e analisi elencati di seguito. In base alle titolarità del Cliente, il Cliente potrà installare qualsiasi combinazione dei servizi specificati nell'elenco.

I servizi disponibili come parte di IBM Bluemix Data and Analytics Plan includono:

- a. IBM Analytics for Apache Spark
Un servizio Apache Spark con autoapprendimento incorporato, un servizio di notebook integrato e i connettori per le origini dati comuni
 - IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise
- b. IBM BigInsights for Apache Hadoop
Una piattaforma di sviluppo 'as a service' Apache Hadoop
 - IBM BigInsights on Cloud Small Data Node with IBM Open Platform (IOP)
 - IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
 - IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
 - IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
 - IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
 - IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
 - IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
 - IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module
- c. IBM Cloudant
Una piattaforma di database NoSQL realizzata per il cloud
 - IBM Cloudant Dedicated SMB Node
 - IBM Cloudant Dedicated Bare Metal Node
- d. IBM dashDB
Un data warehouse cloud, costruito appositamente per l'analisi
 - IBM dashDB Enterprise 64.1 Virtual Machine
 - IBM dashDB Enterprise 256.4 Bare Metal
 - IBM dashDB Enterprise MPP 4TB Bare Metal
 - IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400
 - IBM dashDB Enterprise Transactional 2.8.500
- e. IBM DataWorks
Preparazione dati self-service e servizio di spostamento dati per sviluppatori e architetti IT.
 - IBM DataWorks Personal
 - IBM DataWorks Professional
 - IBM DataWorks Enterprise

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

1.1 IBM DataFirst Bluemix Analytics Plan Advisory Workshop

IBM DataFirst Bluemix Data and AnalyticsPlan Advisory Workshop è incluso nel Servizio Cloud. Il workshop includerà una panoramica dei servizi, la revisione di tempistiche, milestone, date, commitment delle risorse del Cliente, perfezionamento dei casi di utilizzo, ambito di migrazione dei dati e requisiti di origine dei dati in corso, completamento del dimensionamento, ambito dei requisiti, modalità del provisioning, riproduzione e conferma da parte del Cliente del provisioning generale del Servizio Cloud. Al Cliente sarà chiesto di fornire a IBM tutte le modalità di provisioning richieste prima del completamento del workshop.

Il workshop può includere una combinazione di attività on-site presso la struttura del Cliente e di attività fornite in remoto che non deve superare un totale di 40 ore. Il workshop scade a 60 giorni dalla data di acquisto delle titolarità per il Servizio Cloud, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.1.1 Responsabilità del Cliente per le attività on-site

La corretta esecuzione dei Servizi da parte di IBM dipende dalla misura in cui il Cliente gestisce ed adempie alle proprie responsabilità, come specificato di seguito, senza alcun onere per IBM. Eventuali ritardi nelle prestazioni di queste responsabilità possono incidere sulla capacità di IBM di fornire il Servizio Cloud. Il Cliente provvederà a:

- a. fornire a IBM l'indirizzo ed i dettagli della sala della struttura del Cliente in cui si terrà il workshop;
- b. fornire una sala riunioni adeguata per il numero di partecipanti, che disponga di un numero adeguato di prese elettriche, un proiettore ed una lavagna magnetica e/o a fogli e di connessioni agli ambienti ed ai sistemi necessari, inclusa la connettività Internet, se richiesta;
- c. se applicabile, fornire un accesso protetto, uno spazio per ufficio appropriato, arredi, mobili, connessione ad alta velocità ad Internet e altre strutture per il personale tecnico di IBM quando si trova presso la sede del Cliente; e
- d. essere responsabile dell'archiviazione sicura di tutto il software e l'hardware di proprietà di IBM presso le sedi del Cliente e garantire che tutte le sale che contengono le apparecchiature IBM siano sempre chiuse.

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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/sla/dsp> 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.

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 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	<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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
2	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.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
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 L-V
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

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:

- **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.

4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

6. Ulteriori Condizioni dell'offerta del Servizio Cloud

6.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) 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 sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare 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.

6.2 IBM Bluemix

IBM Bluemix è un prerequisito tecnico per utilizzare il servizio BigInsights sul Servizio Cloud. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web:

<https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

6.3 Provisioning e modifica della configurazione

Se il Cliente non ha fornito a IBM le informazioni di provisioning richieste entro 60 giorni dalla data di acquisto, IBM utilizzerà i dati tecnici predefiniti e le informazioni del profilo del Cliente per configurare il Servizio Cloud per l'accesso immediato. IBM comunicherà al Cliente i dettagli del provisioning e nella PoE del Cliente sarà specificato la data d'inizio del periodo contrattuale.

La configurazione del Servizio Cloud installata può essere modificata una volta ogni 30 giorni solari, su richiesta scritta del Cliente, e sarà effettuata da IBM entro 12 giorni solari.

7. Condizioni specifiche dell'offerta

Nei seguenti articoli sono indicate eventuali condizioni associate a ciascuna singola offerta disponibile come parte integrante del Servizio Cloud. In caso di contrasto con gli articoli da 1 a 6 della Descrizione dei Servizi, troveranno applicazione le seguenti condizioni. Per gli scopi dei seguenti commi, i riferimenti al Servizio Cloud indicano la singola offerta, non l'offerta IBM Bluemix Data and Analytics Plan.

7.1 IBM Analytics for Apache Spark

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

7.2 IBM BigInsights on 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

L'architettura del 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
- Kerberos
- 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.

- 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.
- 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 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (dischi del SO) • 20 TB (dischi interni dello storage) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 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 12 core 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB di RAM • 16 TB (dischi del SO) • 32 TB (dischi interni dello storage)
Nodo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (dischi del SO) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 core 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB di RAM • 16 TB (dischi del SO) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 core 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB di RAM • 16 TB (dischi del SO)

7.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Questa offerta include le seguenti funzionalità:

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

7.2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Questa offerta include le seguenti funzionalità:

- Big SQL
- BigSheets

7.2.3 Dati Twitter

- 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.

b. 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.

c. 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.

d. Limitazioni sui Contenuti Twitter

Il Cliente non potrà:

- (1) 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.
- (2) Scaricare o rimuovere i Contenuti Twitter dal Servizio Cloud. Tuttavia, è possibile scaricare o rimuovere i Report di Analisi dal Servizio Cloud.
- (3) Rendere disponibile a terze parti qualsiasi Contenuto Twitter incluso nel Servizio Cloud.
- (4) Utilizzare i Contenuti Twitter per scopi diversi da quelli consentiti per il Servizio Cloud.
- (5) 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.
- (6) Confondere i Contenuti Twitter con altri dati, qualora i Contenuti Twitter non siano chiaramente attribuibili a Twitter.
- (7) 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.
- (8) Visualizzare i Contenuti Twitter per cui il Cliente ottiene l'accesso come parte integrante del Servizio Cloud.
- (9) Utilizzare i Contenuti Twitter o le analisi che ne derivano all'interno del Servizio Cloud come parte integrante di una rete pubblicitaria.
- (10) 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.
- (11) 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.

e. Recesso o Risoluzione 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.

f. Esclusione di 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 COMMERCIALITÀ, 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 GODERE DI GARANZIE AI SENSI DI LEGGE A CUI NON È POSSIBILE RINUNCIARE O CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER 30 (TRENTA) 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.

g. 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 dalla "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.

7.2.4 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.

7.2.5 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) 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.

7.2.6 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento.

Le seguenti titolarità IBM software sono incluse come software di abilitazione in base ai termini e alle condizioni delle relative licenze dei programmi IBM applicabili, in aggiunta alle seguenti limitazioni:

InfoSphere DataStage

- Titolarietà: 280 PVU (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage)
- Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage per inserire i dati nel Servizio Cloud.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- Titolarietà: 2 Utenti 'Concurrent' (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage e QualityStage Designer)

- Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage e QualityStage Designer per inserire i dati nel Servizio Cloud.

7.2.7 Crittografia

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.

7.2.8 Informazioni Personali e Dati disciplinati dalla normativa vigente

Il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione o archiviazione di Informazioni Sanitarie Protette (Protected Health Information, PHI) ai sensi della normativa HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) del 1996 tranne nel caso in cui (a) IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate applicabile e (b) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che il Servizio Cloud possono essere utilizzati con le informazioni PHI. In nessun caso i servizi IBM SaaS dovranno essere utilizzati per trattare le informazioni PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.

7.3 IBM Cloudant Dedicated Cluster

Le seguenti funzionalità di base sono incluse in ciascuna delle configurazioni del nodo descritte di seguito:

- Il Cliente riceve l'accesso al software IBM Cloudant Data Layer, un database JavaScript Object Notation (JSON). Il software include la possibilità di archiviare e richiamare i dati mediante una (1) API RESTful Cloudant, l'accesso alle librerie SDK mobili e del client, una funzione incorporata di indicizzazione del testo completo, la replica multi-master e l'analisi in tempo reale mediante MapReduce.
- Per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, IBM installerà e configurerà i componenti software IBM Cloudant Data Layer su un (1) server. Ciascun server sarà ubicato in un Data Center del provider Infrastructure as a Service (IaaS) supportato. Il Cliente può selezionare il fornitore IaaS e le sedi del Data Center da un elenco definito da IBM.
- Il Cliente deve acquistare un minimo di tre (3) Istanze per cluster. IBM configurerà i server associati in uno o più cluster. IBM, a propria esclusiva discrezione, configurerà uno o più dispositivi di bilanciamento del carico per controllare i carichi di lavoro del sistema.

7.3.1 IBM Cloudant Bare Metal Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta del Servizio Cloud si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività, non condiviso con altri Clienti.

7.3.2 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta del Servizio Cloud si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività, non condiviso con altri Clienti.

7.3.3 Descrizione della Sicurezza

Il servizio IBM Cloudant Dedicated è certificato US-EU Safe Harbor.

7.3.4 Protezione dei Dati Personali

Se il Cliente inserisce Dati Personali nel Servizio Cloud, per quanto attiene al rapporto tra il Cliente e IBM, il Cliente è considerato l'unico Titolare del trattamento di tali Dati Personali e nomina IBM quale Responsabile esterno del trattamento di tali Dati ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.. IBM tratterà tali dati esclusivamente per gli scopi richiesti per l'erogazione del Servizio Cloud, in conformità alla presente Descrizione del Servizio. IBM dovrà ragionevolmente collaborare con il Cliente per l'osservanza di tutti gli adempimenti di legge e dovrà fornire al Cliente l'accesso ai Dati Personali. Il Cliente accetta che IBM possa elaborare il contenuto reso disponibile nel Servizio Cloud, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre i confini nazionali, presso IBM negli Stati Uniti. Se IBM modifica il modo di elaborare o di preservare i Dati Personali e qualora tale modifica determini la mancata conformità del

Cliente alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, il Cliente potrà recedere dal Servizio Cloud entro 30 (trenta) giorni dalla notifica da parte di IBM di tale modifica.

7.3.5 Dati Personali e Dati sottoposti a normativa pubblicitaria

Il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione o archiviazione di Informazioni Sanitarie Protette (Protected Health Information, PHI) ai sensi della normativa americana HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) del 1996 tranne nel caso in cui (a) IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate applicabile e (b) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che il Servizio Cloud possono essere utilizzati con le informazioni PHI. In nessun caso i servizi IBM SaaS dovranno essere utilizzati per trattare le informazioni PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.

7.3.6 Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata. L'offerta Cloudant Dedicated Client consente di avere il supporto email h24, tutti i giorni della settimana, con un tempo di risposta entro 1 ora.

Ulteriori informazioni relative all'orario di disponibilità, agli indirizzi email, ai sistemi di reportistica dei problemi online, alle priorità e severità dei problemi ed altri processi e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella sezione IBM Cloudant della Guida al Supporto di IBM Software as a Service (SaaS).

7.4 IBM dashDB Enterprise

I seguenti servizi DashDB sono coperti dalla presente Descrizione dei Servizi Cloud:

- IBM dashDB Enterprise 64.1 Virtual Machine
- IBM dashDB Enterprise 256.4 Bare Metal
- IBM dashDB Enterprise MPP 4TB Bare Metal
- IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise Transactional 2.8.500

IBM dashDB è un servizio gestito che fornisce assistenza nello sviluppo dell'elaborazione online di applicazioni analitiche. Il servizio comprende un database che archivia i dati utente in un formato strutturato. L'utente, secondo i propri requisiti, può modellare tale database e la sua accessibilità attraverso la console del servizio. La console del servizio consente agli utenti di creare tabelle, caricarvi dati ed interrogare i dati caricati dall'utente. Nel servizio sono inclusi strumenti ed ambienti che consentono di sviluppare, archiviare e condividere i report analitici. Il servizio contiene inoltre esempi e documentazione per assistere l'utente nella creazione di applicazioni analitiche online.

I piani dashDB Enterprise Transactional forniscono un database dashDB ottimizzato per l'OLTP (online transaction processing). Il servizio comprende un database che archivia i dati utente in un formato strutturato. L'utente, secondo i propri requisiti, può modellare tale database e la sua accessibilità attraverso la console del servizio. La console del servizio consente agli utenti di creare tabelle, caricarvi dati ed interrogare i dati caricati dall'utente.

IBM dashDB Enterprise MPP è una configurazione cluster del servizio IBM dashDB, che comprende un insieme di nodi di database indipendenti, gestiti insieme come un unico sistema. Le operazioni del database vengono elaborate parallelamente su tutti i nodi di database. IBM configurerà i nodi associati in uno o più cluster.

7.4.1 Descrizione della Sicurezza

a. Informazioni Personali e Dati sottoposti a normativa pubblicitaria

Il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione o archiviazione di Informazioni Sanitarie Protette (Protected Health Information, PHI) ai sensi della normativa HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) del 1996 tranne nel caso in cui (a) IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate applicabile e (b) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che il Servizio Cloud possono essere utilizzati con le informazioni PHI. In nessun caso il Servizio Cloud dovrà essere utilizzato per trattare le informazioni PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.

- b. **Gestione Utenti**
Quando viene fornito il Servizio Cloud, un utente amministrativo unico viene creato per il Cliente. La console dashDB consente agli utenti amministrativi di creare ulteriori utenti. Il Cliente è completamente responsabile della gestione degli utenti definiti tramite la console e del livello di accesso loro assegnato.
- c. **Accesso diretto al data store del Servizio Cloud**
Entrambi gli utenti amministrativi e normali saranno in grado di accedere direttamente al data store del Servizio Cloud tramite i programmi del client IBM DB2 in esecuzione all'esterno del Servizio Cloud. Il Cliente è completamente responsabile di garantire che tale accesso sia protetto in base alle proprie esigenze. Ad esempio, il Cliente può configurare i client in modo tale che l'SSL venga utilizzato per proteggere il traffico di rete.
- d. **Tabella di controllo dei livelli di accesso**
Il Servizio Cloud consente al Cliente di gestire i diritti di accesso associati ad alcuni oggetti di database, come ad esempio le tabelle. Il Cliente è completamente responsabile dell'assegnazione, gestione e revisione di questi diritti di accesso.
- e. **Report delle Verifiche**
I report sul monitoraggio sono resi disponibili per il Cliente tramite la console del Servizio dashDB. Il Cliente è completamente responsabile dell'accesso e interpretazione dei report per determinare se l'attività riportata è autorizzata.
- f. **Crittografia**
I database del Servizio Cloud vengono automaticamente criptati. La crittografia utilizza la specifica Advanced Encryption Standard (AES) in modalità Cipher-Block Chaining (CBC) con una chiave a 256 bit. Inoltre, le immagini di backup del database vengono automaticamente compresse e criptate. Le immagini del Backup vengono criptate utilizzando lo standard AES in modalità CBC con chiavi a 256 bit.

7.4.2 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento.

Le seguenti titolarità IBM software sono incluse come software di abilitazione in base ai termini e alle condizioni delle relative licenze dei programmi IBM applicabili, in aggiunta alle seguenti limitazioni:

InfoSphere DataStage

- Titolarità: 280 PVU (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage)
- Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage per inserire i dati nel Servizio Cloud.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- Titolarità: 2 Utenti 'Concurrent' (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage e QualityStage Designer)
- Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage e QualityStage Designer per inserire i dati nel Servizio Cloud.

7.4.3 Funzioni Beta

Alcune funzionalità, caratteristiche o componenti del Servizio Cloud sono release anticipate o anteprime di tecnologie e possono essere identificate all'interno del Servizio Cloud come "Beta" ("Funzioni Beta"). Queste Funzioni Beta possono essere utilizzate come parte dell'uso autorizzato del Cliente del Servizio Cloud, subordinate alle limitazioni e condizioni di questo articolo. L'uso delle Funzioni Beta è a rischio del Cliente e fornito senza obblighi di supporto di alcun tipo. Le Funzioni Beta sono fornite "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCONO ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, 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 Funzioni Beta non possono essere rese disponibili al pubblico da parte di IBM sotto forma di prodotto o di offerta o all'interno degli stessi. IBM può ritirare o interrompere l'accesso alle Funzioni Beta in qualsiasi momento, senza preavviso. Il Cliente dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare eventuali perdite di dati che potrebbe verificarsi quando le Funzioni Beta non potranno più essere utilizzate. Eventuali feedback o suggerimento riguardanti le Funzioni Beta forniti dal Cliente a IBM possono essere utilizzati, copiati, modificati e incorporati liberamente nello sviluppo, distribuzione, implementazione e vendita dei prodotti e servizi di IBM.

7.5 IBM DataWorks

IBM DataWorks è un servizio basato su cloud completamente gestito per la preparazione e lo spostamento dei dati che consente ad analisti, sviluppatori, scienziati e ingegneri dei dati di far lavorare i dati. Dataworks consente agli utenti tecnici e non tecnici di scoprire, ripulire, standardizzare, trasformare e spostare i dati a supporto dello sviluppo di applicazioni e di casi di utilizzo dell'analisi.

7.5.1 IBM DataWorks Personal

Per ciascuna Istanza esegue 100 attività o fino a 1 TB di larghezza di banda outbound di dati al mese. Larghezza di banda outbound è la quantità di dati copiati in una destinazione.

7.5.2 IBM DataWorks Professional

Per ciascuna Istanza esegue 500 attività o fino a 5 TB di larghezza di banda outbound di dati al mese. Larghezza di banda outbound è la quantità di dati copiati in una destinazione.

7.5.3 IBM DataWorks Enterprise

Per ciascuna Istanza esegue 5000 attività o fino a 50 TB di larghezza di banda outbound di dati al mese. Larghezza di banda outbound è la quantità di dati copiati in una destinazione.

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"; "Cookies"; "Limitazioni sui Contenuti Twitter"; "Recesso o Risoluzione da parte di IBM"; "Esclusione di Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter"; "Funzioni Beta".

Firma e timbro del Cliente

Data: