

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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 applicabile (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

IBM Bluemix, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per il 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>.

1. Descrizione del Servizio Cloud

La presente Descrizione dei Servizi Cloud si applica ai seguenti Servizi IBM Cloud:

1.1 Offerte IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Le offerte dashDB Enterprise for Transactions SaaS 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Un database SQL per ciascuna istanza del servizio su un server dedicato con 8GB di RAM e 2 vCPU. Fornisce fino a 500 GB di storage per i dati ed i log.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Un database per ciascuna Istanza del servizio su un server bare metal dedicato con 128GB di RAM e 12 Unità elaborative (Core). Fornisce fino a 1400GB GB di storage SSD per i dati ed i log.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Un database SQL per ciascuna istanza del servizio su un server virtuali dedicati, ridondati con 8GB di RAM e 2 vCPU. Fornisce fino a 500GB GB di storage per i dati ed i log.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Un database SQL per ciascuna Istanza del servizio su server bare metal dedicati ridondati con 128GB di RAM e 12 Unità elaborative (Core). Fornisce fino a 1400GB GB di storage SSD per i dati ed i log.

1.2 Servizi in Remoto

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Fornisce fino a 50 (cinquanta) ore di consulenza in remoto per 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"). I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto oppure dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente, indipendentemente dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Fornisce fino a 50 (cinquanta) ore di consulenza in remoto per eseguire le Attività di Avvio o altre attività specificate e facenti parte dell'ambito del servizio al momento dell'acquisto, in uno o più documenti d'ordine reciprocamente sottoscritti. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto oppure l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a seconda di quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

2. Descrizione della Sicurezza

2.1 Scudo per la Protezione dei Dati

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Scudo di Protezione dei dati (Privacy Shield) di IBM quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti. La Policy dello Scudo di Protezione dei dati per la Riservatezza viene applicata a questa offerta ed è disponibile qui: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.2 Informazioni Personali e Dati sottoposti a normativa pubblicitaria

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 soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud. 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 il Servizio Cloud dovrà essere utilizzato per trattare i dati PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.

2.3 Utilizzo dei Dati Compilati

IBM può monitorare l'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud, per scopi di ricerca all'interno di IBM, di test e sviluppo dei miglioramenti o progressi per il Servizio Cloud o per lo sviluppo di servizi aggiuntivi 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.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 Crittografia

La crittografia nativa DB2 è inclusa per tutte le configurazioni del DB2 sul Servizio Cloud. La crittografia nativa DB2 codifica il database DB2 del Cliente e fornisce la gestione sicura delle chiavi locali in base allo Standard della Crittografia delle Chiavi Pubbliche (Public Key Cryptography Standard #12, PKCS Nr.12). Il Cliente è responsabile dell'implementazione della crittografia, inclusi il set-up e la manutenzione.

3. Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – 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.

4. Supporto tecnico

Il supporto Avanzato per IBM Bluemix (noto in precedenza come supporto Standard) è incluso nel 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	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. 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 della Severità del problema sarà abbassato a 2.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: 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.	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

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:

- a. **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.
- b. **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.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Ciascuna Istanza viene fatturata su base mensile. Un utilizzo o una distribuzione mensile parziale saranno ripartiti in modo proporzionale.

5.3 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto si acquistano utilizzando il calcolo dei corrispettivi per ciascun Impegno e saranno fatturati al momento dell'ordine.

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 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 recesso 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.

7. Ulteriori Informazioni

7.1 Generale

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

7.2 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 le 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 dati personali da parte dei 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: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies".

Firma e timbro del Cliente

Data: