

### IBM IoT for Insurance

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica la parte 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

Il Servizio Cloud IoT for Insurance è un'istanza di produzione IoT integrata che instrada i dati del sensore degli utenti finali del Cliente ("Titolari di Polizza del Cliente") per consentirgli di usare i dati dei sensori e aiutare il Cliente nei diversi processi e obiettivi aziendali. Tali processi e obiettivi aziendali potrebbero essere utilizzati per analizzare i dati per i Titolari di Polizza del Cliente per una valutazione personalizzata del rischio, protezione in tempo reale, riduzione del costo delle polizze, avvisi preventivi e risoluzione semplificata delle richieste di risarcimento.

Il Cliente può sottoscrivere l'abbonamento del Servizio Cloud che si allinea con il tipo di polizza assicurativa da gestire:

- IBM IoT Vehicle Protection for Cloud
- IBM IoT Workers Compensation for Cloud
- IBM IoT Safer Workplace for Cloud
- IBM IoT Home for Cloud

Ciascun Servizio Cloud include 1.5 GB di archiviazione dati per ciascuna titolarità Elemento.

##### 1.1 Servizi 'Pay Per Use'

I servizi 'pay per use' saranno utilizzati quando il Cliente supera 1.5 GB di archiviazione dati inclusi per ciascuna titolarità Elemento per ciascun Servizio Cloud. I servizi 'pay per use' sono:

- IBM IoT Vehicle Protection for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Workers Compensation for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Safer Workplace for Cloud Pay Per Use
- IBM IoT Home for Cloud Pay Per Use

#### 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e tutela 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 tutela dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate in relazione ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può operare alcuna valutazione circa l'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

##### 2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati all'esterno della rete IBM. Il Servizio Cloud esegue la crittografia di contenuto 'dormiente' quando in attesa della trasmissione dei dati.

#### 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di 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)
< 99,8%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	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 in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

## 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite un sistema online di reportistica dei problemi. 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.

## 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. "Elemento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
  - Per IBM IoT Vehicle Protection, un Elemento è un veicolo con un numero identificativo univoco come, ad esempio, il VIN (vehicle identification number) o il numero di serie.
  - Per IBM IoT Workers Compensation, un Elemento è una persona coperta da una polizza assicurativa applicabile per la sicurezza del lavoratore.
  - Per IBM IoT Safer Workplace, un Elemento è una persona che è un lavoratore per il Cliente.

- Per IBM IoT Home, un Elemento è un indirizzo fisico univoco.
- 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 totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

## **5.2 Corrispettivi di sovrapprezzo**

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

## **5.3 Corrispettivi 'Pay per Use'**

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

## **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 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.

## **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.

### **7.2 Scadenza del Servizio Cloud**

Prima della scadenza o termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati.

### **7.3 Uso designato**

Il Cliente non può utilizzare o autorizzare altri utenti ad utilizzare il Servizio 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, dispositivi medici o altre attività ove un errore del programma potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o danni gravi a persone.

Il Cliente riconosce che IBM agisce solo come fornitore di information technology e non intende essere impegnata nella pratica della medicina o di qualsiasi altra attività clinica o professionale o attività su licenza e i Servizi Cloud e tutti i suoi componenti non sono progettati o destinati ad essere un dispositivo medico, da utilizzare all'interno o come accessorio di un dispositivo medico o essere utilizzato in alternativa ad una consulenza medica, diagnosi, trattamento o giudizio professionale.

Il Servizio Cloud non è pensato per l'archiviazione o il ricevimento di Dati Personali. Il Cliente è responsabile di garantire che il relativo utilizzo dei Servizi Cloud per i Titolari di Polizza del Cliente soddisfi tutti i requisiti legali e normativi applicabili. Ciò potrebbe richiedere azioni non supportate direttamente dal Servizio Cloud.

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: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali", "Uso designato".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: