

### IBM Analytics Engine

Nel presente documento 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

IBM Analytics Engine fornisce un ambiente per creare e attivare applicazioni analitiche. Questa offerta offre la possibilità per gli utenti di creare e gestire i cluster Apache Spark e Apache Hadoop, configurarli tramite script e attivare le applicazioni per analizzare i dati. Il Servizio Cloud è progettato in base alla Piattaforma Hortonworks Data.

- a. Il Servizio Cloud fornisce le configurazioni dei nodi di calcolo e dei nodi di gestione. I nodi di gestione ed i nodi di calcolo sono richiesti per ogni cluster. I nodi di calcolo saranno utilizzati per eseguire programmi sviluppati dal Cliente per analizzare i dati.
- b. I nodi di gestione includono servizi (come NameNode, la console Ambari, ecc.) che aiutano nella gestione e monitoraggio dei servizi su tutti i nodi di calcolo.

Il Servizio Cloud è offerto in tre diverse configurazioni. Le configurazioni disponibili dei nodi sono:

Tipologia di Offerta	Nodi predefiniti	Nodi a memoria intensiva
<b>Nodi di calcolo</b>	4vCPU, 16 GB RAM, 1 disco x SO di 100 GB, 1 disco x 200 GB di metadati e 2 dischi x 300 GB raw HDFS	32vCPU, 128 GB RAM, 1 disco x SO di 100 GB, 1 disco x 200 GB di metadati e 3 dischi x 300 GB raw HDFS
<b>Nodo di Gestione</b>	4vCPU, 16 GB RAM, 1 disco x SO di 100 di GB, 1 disco x 200 GB di metadati	32vCPU, 128 GB RAM, 1 disco x SO di 100 GB, 1 disco x 200 GB di metadati

#### 1.1 IBM Bluemix

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>.

#### 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 diminuiranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di contenuto che includa dati personali, dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Se il Cliente include tali dati nel proprio contenuto, dovrà fornire a IBM istruzioni per trattare tali dati in conformità con il presente Accordo, dopo aver determinato che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate rispetto ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può fare una valutazione circa l'idoneità dei Servizi Cloud o le protezioni di sicurezza in atto.

#### 2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

La metodologia principale per crittografare i dati 'dormienti' dell'utente è tramite la funzionalità di crittografia nativa, Transparent Data Encryption in 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.

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra il cluster e un endpoint esterno su SSL.

### 3. Service Level Agreement (SLA)

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla 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)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Meno del 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 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.

### 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:

- "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.

## 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 recesso 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 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.

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".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: