

Servizi IBM Watson Expert

Dopo l'accettazione dell'ordine del Cliente, questa Descrizione del servizio si applicherà ai Servizi di accelerazione per supportare il Servizio Cloud del Cliente. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio di accelerazione

IBM fornisce i seguenti servizi erogati da remoto ai quali, per gli scopi della presente Descrizione dei Servizi, si fa riferimento come Servizi Cloud. Tutti i servizi saranno erogati da una sede IBM, salvo non sia specificato diversamente. I termini in maiuscolo non diversamente definiti nell'Accordo sono definiti nell'Articolo Definizioni che segue.

1.1 Servizi

Il Cliente può selezionare i seguenti servizi disponibili.

1.1.1 Servizi IBM Watson Expert – Progettazione

Questo Servizio Cloud valuta i problemi aziendali/Casi d'Uso del Cliente tramite un workshop Design Thinking per cui il Cliente potrebbe prendere in considerazione la realizzazione di un'applicazione che utilizzi i Servizi IBM Watson Data & AI ed altre Soluzioni IBM.

Il Servizio Cloud richiede che il Cliente fornisca:

- un team multidisciplinare che partecipi al workshop; e
- un'idea o un progetto.

Durante questo Servizio Cloud, IBM conduce un workshop IBM Design Thinking con gli Architetti di IBM Watson Solution e i Progettisti di IBM Watson. Il risultato del Servizio Cloud è la definizione di un progetto Minimum Viable Product (MVP), una roadmap per ottenere l'MVP e l'identificazione dei Servizi Watson associati che il Cliente potrà utilizzare per completare l'MVP.

L'ambito del Servizio Cloud è descritto di seguito:

- analisi di un massimo di tre (3) problemi e/o di dichiarazioni di opportunità. L'ampiezza, la profondità e la complessità di queste dichiarazioni possono significare che meno di tre (3) possono essere gestiti durante il workshop.
- Il Caso d'Uso del workshop e gli utenti destinatari sono definiti attraverso i confronti tra il Cliente e il team di IBM.

Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Preparazione alla progettazione dei servizi da parte di esperti

IBM comprenderà gli utenti target del Cliente, i punti critici, le opportunità e un più ampio contesto aziendale e di sistema inclusi nell'ambito per il workshop. IBM lavorerà in remoto con il Cliente per esaminare il problema e/o le dichiarazioni di opportunità su cui il workshop si focalizzerà.

Attività 2 – Workshop sulla progettazione dei servizi da parte di esperti

IBM condurrà un workshop di tipo pratico della durata di due (2) giorni, in cui IBM aiuterà il Cliente ad esaminare il problema e/o una o più dichiarazioni di opportunità e fino a tre (3) utenti target in relazione ai materiali di base e alle informazioni fornite. IBM faciliterà il workshop applicando i concetti e i metodi di IBM Design Thinking per progettare i risultati orientati all'utente e mappare le funzionalità cognitive di IBM Watson a supporto delle stesse.

1.1.2 Servizi IBM Watson Expert – Formazione (2 giorni)

Questo Servizio Cloud fornisce i servizi di abilitazione correlati ai Servizi Watson Data & AI disponibili per il Cliente su IBM Cloud tramite una sessione di formazione della durata di due (2) giorni.

Il Servizio Cloud richiede che il Cliente fornisca:

- I prerequisiti pertinenti definiti descritti per la sessione di formazione; La partecipazione di tecnici Esperti in Materia (Subject Matter Expert, SME), di Esperti in Materia del business o di altri clienti partecipanti, definiti nella descrizione della sessione di Formazione, e del personale interessato previsto durante l'Esposizione dei risultati (Read Out) (Attività 3), se necessario; e
- Le titolarità acquistate separatamente per i Servizi Watson Data & AI identificati.

Le titolarità e l'ambito del Servizio Cloud per i Servizi IBM Watson Expert – Formazione (2 giorni) sono costituiti da:

- Una sessione di formazione della durata di due (2) giorni (8 ore al giorno), che comprende esercitazioni pratiche, se necessario; e
- Accesso alle prassi e metodologie standard di Watson sviluppate dagli SME IBM.

Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Sessione di Kickoff della Formazione per i Servizi Watson Expert

IBM fornirà una panoramica della struttura della sessione di Formazione erogata da remoto e stabilirà l'ambito della sessione di Formazione. IBM identificherà i prerequisiti del Cliente che devono essere completati prima dell'inizio dell'Attività 2.

Attività 2 – Sessione di Formazione

IBM fornirà un trasferimento di conoscenze della durata di 2 (due) giorni, per la sessione di formazione Watson Data & AI, identificati nell'Attività 1, incluse le sessioni di laboratorio di tipo pratico, se necessario.

Attività 3 – Esposizione dei risultati (Read Out)

IBM esaminerà l'abilitazione della Sessione di Formazione insieme agli sponsor esecutivi del Cliente. I partecipanti del Cliente alla sessione di Formazione dovranno fornire un Feedback sulla loro esperienza con la tecnologia Watson. L'attività di Esposizione dei risultati si concluderà con un confronto di alto livello sulle azioni successive del Cliente per lo sviluppo della soluzione.

1.1.3 Servizi IBM Watson Expert – Formazione (4 giorni)

Questo Servizio Cloud fornisce 4 (quattro) giorni di servizi di abilitazione correlati ai Servizi Watson Data & AI disponibili per il Cliente su IBM Cloud tramite una sessione di formazione della durata di 4 (quattro) giorni.

Il Servizio Cloud richiede che il Cliente fornisca:

- I prerequisiti definiti descritti per la sessione di formazione;
- Partecipazione di tecnici Esperti in Materia (Subject Matter Expert, SME), di Esperti in Materia del business o di altri clienti partecipanti, definiti nella descrizione della sessione di Formazione, e del personale interessato previsto durante l'attività Esposizione, se necessario; e
- Le titolarità acquistate separatamente per i Servizi Watson Data & AI identificati.

Le titolarità e l'ambito del Servizio Cloud per i Servizi IBM Watson Expert – Formazione (4 giorni) sono costituiti da:

- Una sessione di formazione della durata di quattro giorni (8 ore al giorno), che comprende esercitazioni pratiche, se necessario; e
- Accesso alle prassi e metodologie standard di Watson sviluppate dagli SME IBM.

Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Sessione di Kickoff della Formazione per i Servizi Watson Expert

IBM fornirà una panoramica della struttura della sessione di Formazione erogata da remoto e stabilirà l'ambito della sessione di Formazione. IBM identificherà i prerequisiti del Cliente che devono essere completati prima dell'inizio dell'Attività 2.

Attività 2 – Sessione di Formazione

IBM fornirà un'abilitazione della durata di 4 (quattro) giorni, per la sessione di formazione Watson Data & AI, identificati nell'Attività 1, incluse le sessioni di laboratorio di tipo pratico, se necessario.

Attività 3 – Esposizione dei risultati (Read Out)

IBM esaminerà l'Abilitazione della Sessione di Formazione insieme agli sponsor esecutivi del Cliente. I partecipanti del Cliente alla sessione di Formazione dovranno fornire un Feedback sulla loro esperienza con la tecnologia Watson. La sessione di Esposizione dei risultati si concluderà con un confronto di alto livello sulle azioni successive del Cliente per lo sviluppo della soluzione.

1.1.4 Servizi IBM Watson Expert – Plan

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente un workshop per guidare e facilitare la creazione e la documentazione riguardante l'Architettura della Soluzione del Cliente e la Roadmap per lo Sviluppo prioritario della soluzione per informare la relativa pianificazione di implementazione della soluzione.

Il Servizio Cloud richiede che il Cliente fornisca:

- dichiarazione definita e documentata dell'ambito, dei flussi dei processi aziendali, Casi d'Uso e Ruoli (Personas). È consigliabile che il Cliente abbia completato i Servizi IBM Watson Expert – Progettazione e i Servizi IBM Watson Expert – Formazione prima dell'avvio di questo Servizio Cloud;
- Partecipazione di tecnici Esperti in Materia (SME) per tutto il Servizio Cloud e degli stakeholder previsti durante l'Esposizione dei risultati (Read Out) (Attività 4); e
- titolarità acquistate separatamente per le API Watson necessarie.

Le titolarità e l'ambito dei Servizi IBM Watson Expert – Piano sono costituiti da:

- Una serie di workshop con il team di sviluppo del Cliente per definire l'integrazione delle funzionalità cognitive di IBM Watson nella soluzione del Cliente; e
- fino a tre (3) Casi d'Uso e Ruoli associati, processi aziendali e dichiarazioni di opportunità forniti dal Cliente. L'ampiezza, la profondità e la complessità di questi Casi d'Uso possono indicare che meno di tre (3) possono essere gestiti durante il workshop. Le attività di preparazione del workshop consentirà al team IBM di collaborare con il Cliente per determinare tale ambito.

I casi d'uso trattati in questi workshop sono definiti dal confronto tra il team del Cliente e di IBM.

Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Servizio di Preparazione del Piano

Il Cliente identificherà e garantirà da remoto la disponibilità di tutti i partecipanti al workshop, stabilirà, in collaborazione con IBM, il programma e il luogo per le attività di laboratorio e stabilirà un piano per il Cliente al fine di raccogliere tutti i materiali preparatori necessari.

Attività 2 – Workshop Remoti inerenti al Piano

IBM assisterà il Cliente da remoto per acquisire una comprensione reciproca degli aspetti tecnici e aziendali, selezionando i Casi d'Uso previsti (target) su cui focalizzarsi durante il workshop in presenza, selezionando le funzionalità Watson candidate e identificando qualsiasi area richiedente chiarimenti prima del workshop in presenza.

Attività 3 – Workshop in presenza

Il Cliente creerà e documenterà l'Architettura della Soluzione per il processo aziendale previsto, facilitato dal team IBM durante il workshop in presenza. Questo processo includerà l'erogazione della Valutazione di Fattibilità e la creazione di una Roadmap dello Sviluppo che guiderà il futuro lavoro di progettazione dettagliato da parte del team del Cliente.

Attività 4 – Workshop di Esposizione dei risultati (Read Out)

I partecipanti al workshop presenteranno agli sponsor esecutivi un riepilogo dei risultati del workshop per informarli e ottenere il loro Feedback.

1.1.5 IBM Watson Expert Services – Creazione

Questo Servizio Cloud offre al Cliente consulenza sulla creazione di una soluzione prototipo con tecnologia Watson con una sessione di pianificazione di un (1) giorno seguita dal supporto IBM durante due (2) sprint di sviluppo del prototipo condotti dal Cliente. Ciascuno sprint si concluderà con una riproduzione (playback) che presenterà i progressi e il piano dello sprint successivo. Durante lo Sprint 2 IBM collaborerà con il Cliente per creare un piano di distribuzione pilota.

Il Servizio Cloud richiede che il Cliente fornisca:

- identificazione dei Casi d'Uso, le tecnologie appropriate e le decisioni riguardanti l'architettura in base ai risultati dei precedenti impegni dei Servizi Watson Expert o equivalenti;
- partecipazione di tecnici Esperti in Materia (SME) per tutto il Servizio Cloud e degli stakeholder previsti durante la riproduzione (playback) dello Sprint 2 (Attività 4); e
- titolarità acquistate separatamente per le API Watson necessarie.

Le titolarità e l'ambito dei Servizi IBM Watson Expert – Creazione sono costituiti da:

- Un workshop di pianificazione del prototipo con il team di sviluppo del Cliente per stabilire l'ambito del progetto specifico; e
- limitazioni e restrizioni richieste dalle diverse tecnologie, specificate per garantire la fattibilità e il successo del prototipo. L'ambito di applicazione rispetterà le restrizioni e limitazioni generali stabilite per le tecnologie principali che possono essere impiegate in questo progetto.

Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Riunione di Kickoff per il Modulo di Creazione

IBM faciliterà una riunione di kickoff da remoto della durata di 60-90 minuti per esaminare gli input, le persone, i dati, la pianificazione e altri prerequisiti necessari ad eseguire un progetto di successo.

Attività 2 – Sessione di Pianificazione del Prototipo

IBM e il Cliente esamineranno gli input necessari a dimostrare lo Scenario Utente "to be" attraverso un prototipo funzionale, in una riunione faccia a faccia, della durata di 1 (un) giorno. Tali input devono essere preparati negli impegni precedenti dei Servizi Watson Expert e sono di responsabilità del Cliente. In aggiunta, IBM condividerà le metodologie e i piani di progetto standard al fine di formalizzare il piano per il prototipo.

Attività 3 – Sprint 1

IBM esaminerà le attività completate alla data e fornirà una guida correttiva, se necessario, rispetto allo sviluppo del prototipo IBM Watson. Lo sprint si svolgerà durante un periodo di due (2) settimane. Il supporto iniziale sarà in presenza per tre (3) giorni a partire dallo sviluppo. La restante parte del supporto dello Sprint 1 sarà erogata da remoto.

Attività 4 – Sprint 2

IBM e il Cliente integreranno il feedback dello Sprint 1 per migliorare il prototipo durante questo sprint di 1 (una) settimana. La creazione iterativa del prototipo allinea il team e gli stakeholder del progetto con le aspettative dell'utente finale. IBM e il Cliente creeranno anche un piano di distribuzione pilota. Lo Sprint 2 sarà supportato da remoto e la riproduzione dello Sprint 2 si terrà presso una sede IBM.

Attività 5 – Project Management

IBM e il Cliente forniranno il project management per quanto attiene alle rispettive responsabilità. Questa attività fornirà: il controllo e la direzione tecnica del personale IBM, una struttura per la pianificazione del progetto, le comunicazioni, le presentazioni e le attività procedurali e contrattuali.

1.1.6 IBM Watson Expert Services – Distribuzione

Questo Servizio Cloud fornisce consulenza al Cliente sulla distribuzione di una soluzione IBM Watson con una sessione di abilitazione, seguita dal supporto IBM durante tre (3) sprint da remoto di implementazione pilota condotti dal Cliente. Ciascuno sprint si concluderà con una riproduzione (playback) che presenterà i progressi e il piano dello sprint successivo.

Il Cliente deve aver precedentemente completato i seguenti Servizi IBM Watson Expert – Progettazione, i Servizi IBM Watson Expert – Formazione, i Servizi IBM Watson Expert – Piano e i Servizi IBM Watson Expert – Creazione o equivalente.

Per questo Servizio Cloud il Cliente deve fornire:

- Una dichiarazione definita dell'ambito, dei flussi dei processi aziendali, i Casi d'Uso, i Ruoli (Personas), l'Architettura della Soluzione che definisca l'ambito delle tecnologie Watson da utilizzare nella soluzione e l'esperienza con la tecnologia Watson;
- Partecipazione di tecnici Esperti in Materia (SME) per tutto il Servizio Cloud e degli stakeholder previsti durante l'Esposizione dei risultati (Read Out); e
- titolarità acquistate separatamente per le API Watson necessarie.

Durante i Servizi IBM Watson Expert – Distribuzione, IBM condurrà una sessione di abilitazione della distribuzione con il Team di Sviluppo del Cliente. Questa sessione convaliderà lo Scenario Utente, l'architettura e il prototipo (se disponibile), inclusa la definizione dettagliata dei requisiti funzionali e non funzionali. Questo Servizio Cloud si focalizzerà sulla distribuzione delle componenti dei servizi delle API IBM Watson e sulla loro integrazione in una soluzione pilota.

Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Riunione di Kickoff per la Distribuzione dei Servizi Watson Expert

IBM condurrà una riunione di kickoff da remoto della durata di 60-90 minuti per esaminare gli input, le persone, i dati, la pianificazione e altri prerequisiti necessari ad eseguire un progetto di successo. La riunione di kick-off si terrà almeno due (2) settimane prima dell'inizio del progetto, con il completamento di tutti i prerequisiti che ne derivano, una (1) settimana prima dello Sprint 0.

Attività 2 – Sprint 0 – Abilitazione della Distribuzione

IBM e il Cliente esamineranno gli input necessari a dimostrare gli obiettivi aziendali e degli utenti all'interno di un progetto pilota funzionale. IBM condividerà le metodologie e i piani di progetto standard al fine di formalizzare gli sprint iniziali per il progetto pilota, qualora non esista un piano dei Servizi Cloud per i Servizi IBM Watson Expert. Lo Sprint 0 ha una durata di due (2) settimane.

Attività 3 – Sprint 1 – Implementazione del Checkpoint Uno

IBM esaminerà le azioni completate alla data e fornirà una guida correttiva, se necessario, rispetto alla distribuzione pilota di IBM Watson. Il supporto sarà erogato durante la seconda settimana dello sprint di due (2) settimane.

Attività 4 – Sprint 2 – Implementazione del Checkpoint Due

IBM e il Cliente integreranno il feedback dello Sprint 1 per migliorare il progetto pilota durante questo sprint di due (2) settimane. La creazione iterativa del prototipo allinea il team e gli stakeholder del progetto con le aspettative dell'utente finale. Accuratezza, precisione e affidabilità saranno prioritari, così come la preparazione di qualsiasi requisito operativo per la distribuzione. Lo Sprint 2 sarà supportato da IBM durante la seconda settimana dello sprint.

Attività 5 – Sprint 3 – Revisione della Distribuzione

IBM supporterà lo Sprint 3 da remoto integrando il feedback dello Sprint 2 e verificando la disponibilità per la distribuzione della soluzione pilota. Lo Sprint 3 ha una durata di due (2) settimane.

Attività 6 – Project Management

IBM e il Cliente forniranno il project management per quanto attiene alle rispettive responsabilità. Lo scopo di questa attività è offrire il controllo e la direzione tecnica del personale IBM e fornire una struttura per la pianificazione del progetto, le comunicazioni, le presentazioni e le attività procedurali e contrattuali.

1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting fornisce al cliente l'accesso da remoto a risorse cognitive esperte di IBM su base supplementare, durante tutte le fasi del ciclo di vita del progetto per un periodo di tre (3) mesi dopo che il Cliente è stato accolto nel Portale IBM Support.

Questo Servizio Cloud include:

- a. D&R illimitate agli Esperti Watson tramite richieste inviate tramite il Portale IBM Support per 5 (cinque) utenti; e
- b. Accesso al Corso Online On Demand Consulting Watson Academy.
- c. Una newsletter di consulenza periodica on demand; e

3 (tre) ore di mentoring che possono essere utilizzate in remoto dal Cliente per le attività di consulenza durante il Servizio Cloud. Lo scopo del lavoro da eseguire durante questa attività, così come le date dovranno essere concordate da entrambe le parti per iscritto prima di eseguire tale servizio. Il periodo di mentoring dello SME può essere utilizzato in un'unica volta o per più attività, ma deve essere pianificato in blocchi di almeno 30 (trenta) ore. Il periodo di mentoring dello SME non è rimborsabile e scadrà alla fine del periodo di tre (3) mesi. Il Servizio Cloud è focalizzato nell'assistenza dei Clienti che lavorano con i seguenti prodotti disponibili sul mercato (non 'obsoleti', 'sperimentali' o 'beta'):

- Watson APIs Watson Studio, Watson Knowledge Catalog e Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Questo Servizio Cloud si propone di fornire aiuto su una vasta gamma di argomenti, tra cui:

- Architettura della Soluzione
- Pianificazione dell'Implementazione
- Best practice operative
- Assistenza per aggiornamento o migrazione
- Mentoring sulle API
- Coaching diagnostico
- Test/Guida all'ottimizzazione delle prestazioni
- Mentoring/Condivisione delle conoscenze/Competenze
- Manutenzione delle Soluzioni esistenti/Legacy

Il Servizio Cloud sarà fornito per un massimo di cinque (5) utenti autorizzati nominati dal Cliente.

Questo Servizio Cloud non sostituisce il ruolo dell'organizzazione per il Supporto IBM che continuerà ad essere il gestore dei problemi tecnici. Gli incidenti tecnici non fanno parte dell'ambito di questo Servizio Cloud. IBM metterà a disposizione la guida al supporto IBM software as a service che fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure per prodotti specifici.

IBM impiegherà ogni ragionevole sforzo commerciale per rispondere entro 16 (sedici) ore di servizio standard (2 (due) giorni lavorativi) tra le ore otto (08:00) e le cinque (17:00), dal lunedì al venerdì, nella sede di lavoro del personale IBM, escluse le festività locali. Le domande considerate al di fuori dell'ambito di applicazione saranno elaborate in base alle linee guida sul percorso alternativo più appropriato per il Cliente, al fine di ottenere l'assistenza richiesta. Questo Servizio Cloud è disponibile solo in inglese.

1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting fornisce al cliente l'accesso da remoto a risorse cognitive esperte di IBM su base supplementare, durante tutte le fasi del ciclo di vita del progetto per un periodo di tre (3) mesi dopo che il Cliente è stato accolto nel Portale IBM Support.

Questo Servizio Cloud include:

- a. D&R illimitate agli Esperti Watson tramite richieste inviate tramite il Portale IBM Support per dieci (10) utenti;
- b. Accesso al Corso Online On Demand Consulting Watson Academy;
- c. Una newsletter di consulenza periodica on demand;
- d. Chiamate settimanali di sincronizzazione, della durata massima di una (1) ora, ospitate da IBM, per discutere di uno o più progetti del Cliente, di domande, preoccupazioni, così come dei potenziali servizi; e
- e. Quarantotto (48) ore di mentoring da utilizzare per le attività richieste dal Cliente durante il Servizio Cloud. Lo scopo del lavoro da eseguire durante questa attività, così come le date e la sede (erogate da remoto o da una sede IBM), dovranno essere concordate da entrambe le parti per iscritto prima

di eseguire tale servizio. Il periodo di mentoring dello SME può essere utilizzato in un'unica volta o per più attività, ma deve essere pianificato in blocchi di almeno otto (8) ore quando si tratta di una sede IBM o blocchi di un'ora (1) da remoto. Il periodo di mentoring dello SME non è rimborsabile e scadrà alla fine del periodo di tre (3) mesi.

Questo Servizio Cloud è focalizzato nell'assistenza dei Clienti che lavorano con i seguenti prodotti disponibili sul mercato (non 'obsoleti', 'sperimentali' o 'beta'):

- Watson APIs, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog e Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Questo Servizio Cloud si propone di fornire aiuto su una vasta gamma di argomenti, tra cui:

- Architettura della Soluzione
- Pianificazione dell'Implementazione
- Best practice operative
- Assistenza per aggiornamento o migrazione
- Mentoring sulle API
- Coaching diagnostico
- Test/Guida all'ottimizzazione delle prestazioni
- Mentoring/Condivisione delle conoscenze/Competenze
- Manutenzione delle Soluzioni esistenti/Legacy

Questo Servizio Cloud sarà fornito per un massimo di dieci (10) utenti autorizzati nominati dal Cliente.

Questo Servizio Cloud non sostituisce il ruolo dell'organizzazione per il Supporto IBM che continuerà ad essere il gestore dei problemi tecnici. Gli incidenti tecnici non fanno parte dell'ambito di questo Servizio Cloud. IBM metterà a disposizione la guida al supporto IBM Software as a service che fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure per prodotti specifici.

IBM impiegherà ogni ragionevole sforzo commerciale per rispondere entro 16 (sedici) ore di servizio standard (2 (due) giorni lavorativi) tra le ore otto (08:00) e le cinque (17:00), dal lunedì al venerdì, nella sede di lavoro del personale IBM, escluse le festività locali. Le domande considerate al di fuori dell'ambito di applicazione saranno elaborate in base alle linee guida sul percorso alternativo più appropriato per il Cliente, al fine di ottenere l'assistenza richiesta. Il Servizio Cloud è disponibile solo in inglese.

2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum) di IBM disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e la relativa Appendice DPA (DPA Exhibit) si applicano e completano l'Accordo, qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation) si applichi ai Dati Personali fornito dal Cliente.

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

I seguenti termini si applicano ai Servizi Cloud IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard) e IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium).

IBM impiegherà ogni ragionevole sforzo commerciale per rispondere entro 16 ore di servizio standard (2 (due) giorni lavorativi) tra le ore otto (08:00) e le cinque (17:00), dal lunedì al venerdì, nella sede di lavoro del personale IBM, escluse le festività locali. Le domande considerate al di fuori dell'ambito di applicazione saranno elaborate in base alle linee guida sul percorso alternativo più appropriato per il Cliente, al fine di ottenere l'assistenza richiesta. Il Servizio Cloud è disponibile solo in inglese.

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio di Accelerazione è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiali

I materiali creati da IBM durante l'esecuzione di queste offerte e consegnati al Cliente (esclusi i materiali preesistenti su cui tali materiali possono essere basati) sono opere create su commissione, nella misura consentita dalla legge in vigore e sono di proprietà del Cliente. Il Cliente fornisce ad IBM una licenza irrevocabile, perpetua, non esclusiva, valida in tutto il mondo e senza alcun obbligo di pagamento che consente di utilizzare, eseguire, riprodurre, visualizzare, sublicenziare, distribuire e realizzare opere derivate basate su tali materiali.

5.2 Feedback

Il Cliente può consigliare a IBM di migliorare i prodotti o i servizi di IBM ("Feedback"). Il Cliente non ha alcun obbligo di fornire Feedback e IBM è libera di utilizzare per intero il Feedback che il Cliente fornisce.

5.3 Attività e Responsabilità del Servizio

IBM fornirà al Cliente il documento delle Attività e Responsabilità del Servizio descrivendo ulteriormente le responsabilità di IBM e del Cliente specifiche per ciascuna Attività eseguita. Il Cliente accetta di eseguire le Attività definite nella presente Descrizione dei Servizi insieme a IBM, in base ad ulteriori istruzioni contenute nel documento Attività e Responsabilità del Servizio.

5.4 Materiali da Consegnare

Al Cliente saranno forniti i seguenti elementi. Tutti gli elementi saranno consegnati in formato elettronico. Il copyright dei Materiali di Progetto sarà di proprietà del Cliente.

5.4.1 Materiali per i Servizi IBM Watson Expert – Progettazione (Articolo 1.1.1)

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Esposizione dei risultati* (Read Out) del Workshop di Progettazione	Esposizione dei risultati in una presentazione che riepiloghi le esercitazioni del workshop ed i relativi risultati. L'esposizione dei risultati includerà una sintesi di quanto specificato di seguito: <ul style="list-style-type: none">• Mappe empatiche per gli utenti target;• Scenari "nello stato in cui si trovano";• Dichiarazioni di ideazione e fabbisogno per utenti target;• Scenari "come dovranno essere" per utenti target;• Priorità di almeno tre (3) scenari "come dovranno essere" allineati con le funzionalità cognitive IBM Watson; e• Roadmap dettagliate per implementare fino a tre (3) scenari "come dovranno essere".	Materiale di Progetto

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

5.4.2 Materiali da consegnare per i Servizi IBM Watson Expert – Formazione (2 giorni) (Articolo 1.1.2)

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Modello* del Documento Prerequisiti	Il Modello del Documento Prerequisiti sarà presentato ed esaminato durante la sessione di kickoff. Il Cliente è tenuto a completare il documento, come indicato, prima dell'impegno.	Materiale di Progetto
Workbook* sulla Formazione	È costituito dai dettagli critici dell'impegno e contiene tutti gli elementi di azione identificati e realizzati come parte della sessione di formazione.	Materiale di Progetto

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Riepilogo* del Feedback del Modulo di Formazione	Documentare il Feedback degli SME e degli stakeholder del Cliente in merito alla loro esperienza con le tecnologie Watson e fornire le azioni successive consigliate per il Cliente.	Materiale di Progetto

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

5.4.3 Materiali da consegnare per i Servizi IBM Watson Expert – Formazione (4 giorni) (Articolo 1.1.3)

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Modello* del Documento Prerequisiti	Il Modello del Documento Prerequisiti sarà presentato ed esaminato durante la sessione di kickoff. Il Cliente è tenuto a completare il documento, come indicato, prima dell'impegno.	Materiale di Progetto
Workbook* sulla Formazione	È costituito dai dettagli critici dell'impegno e contiene tutti gli elementi di azione identificati e realizzati come parte della sessione di formazione.	Materiale di Progetto
Riepilogo* del Feedback del Modulo di Formazione	Documentare il Feedback degli SME e degli stakeholder del Cliente in merito alla loro esperienza con le tecnologie Watson e fornire le azioni successive consigliate per il Cliente.	Materiale di Progetto

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

5.4.4 Materiali da consegnare per i Servizi IBM Watson Expert – Pianificazione (Articolo 1.1.4)

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Modello* di Inventario del Contenuto	Documenta i metadati che descrivono il contenuto utilizzato dagli attori nel processo aziendale. Questi metadati vengono utilizzati per determinare l'implementazione della soluzione e i requisiti operativi sull'Architettura della Soluzione.	Materiale di Progetto
Modello* di Workbook di Architettura della Soluzione	Una serie predefinita di modelli che documenta la struttura di una soluzione (ambito aziendale, flussi di processo come dovranno essere, modello della componente logica, modello operativo dettagliato, diagrammi di interazione delle componenti, rischi, problemi), una Valutazione di Fattibilità e una Roadmap dello Sviluppo. Questa serie di modelli è in formato MSWord, MS Powerpoint, MExcel o JPG adatto al tipo di informazioni da acquisire.	Materiale di Progetto
Modello* di Presentazione del Riepilogo di Esposizione dei risultati del Workshop	Un modello di presentazione pro forma di esposizione dei risultati in formato MS PPT che viene utilizzato per guidare la creazione della presentazione di esposizione dei risultati da parte del team di sviluppo.	Materiale di Progetto

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

5.4.5 Materiali da consegnare per i Servizi IBM Watson Expert – Creazione (Articolo 1.1.5)

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Agenda* della riunione di kickoff	Piano della sessione di 3 (tre) giorni. Il piano includerà l'agenda, i partecipanti e qualsiasi prerequisito.	Materiale di Progetto
Agenda* della Sessione di Pianificazione del Prototipo	Agenda per la sessione, inclusa la tempistica e la responsabilità per presentare informazioni come, ad esempio, i Casi d'Uso o l'architettura.	Materiale di Progetto

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Creazione di Modelli* di Prerequisiti del Modulo	Prerequisiti per garantire un impegno di successo di 4 (quattro) settimane. I prerequisiti includono il Documento Scenario Utenti, il Documento dettagliato del Caso d'Uso, il Documento di Tracciabilità dei Requisiti e il Documento di Progettazione Macro dell'Architettura.	Materiale di Progetto
Report* della Sessione di Pianificazione del Prototipo	Documentare i risultati della sessione. Il report includerà i requisiti, l'architettura, le dipendenze e i presupposti.	Materiale di Progetto
Piano* di Implementazione del Prototipo	Attività di base per l'implementazione di una soluzione rispetto alle API Watson. Questo piano di implementazione è incentrato sull'attività e sulla metodologia.	Materiale di Progetto
Report* di Checkpoint dello Sprint	Un report dinamico che documenta le interazioni tra il team di sviluppo di IBM e del Cliente per acquisire le decisioni e i feedback.	Materiale di Progetto
Piano* di Distribuzione Pilota	Piano per la fase successiva dell'impegno, un piano pilota distribuibile realizzato in base al prototipo.	Materiale di Progetto

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

5.4.6 Materiali da consegnare per i Servizi IBM Watson Expert – Distribuzione (Articolo 1.1.6)

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare
Prerequisiti di Distribuzione dei Servizi Watson Expert*	Prerequisiti per garantire un impegno di successo. I prerequisiti includono i Casi d'Uso, gli Scenari Utente e l'architettura per la soluzione proposta.	Materiale di Progetto
Documenti della Metodologia di Supporto (quando appropriato) *	In base ai precedenti moduli dei Servizi Expert, alcuni Scenari di Casi d'Uso, Documenti di Progettazione della Soluzione, Scenari Utente e altri documenti possono essere utili come contributo per l'impegno. I documenti saranno forniti in base alla disponibilità	Materiale di Progetto
Piano di Implementazione del Modello *	Attività di base per l'implementazione di una soluzione rispetto alle API Watson. Questo piano di implementazione è incentrato sull'attività e sulla metodologia.	Materiale di Progetto

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

5.5 Definizioni

Contenuto – Il Contenuto, come definito nell'Accordo dei Servizi Cloud, Accordo di Relazione con il Cliente o nelle Condizioni Generali per i Servizi Cloud, include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i dati, i database, il corpo del contenuto, i dizionari, le coppie di domanda e risposta ed altri dati dell'istruzione con le annotazioni o qualsiasi altra informazione fornita da, o per conto del Cliente o di IBM in base alla presente Descrizione dei Servizi, allo scopo di utilizzare tali materiali con IBM Watson. Per chiarezza, il Contenuto di una delle Parti non include contenuto disponibile pubblicamente o il Contenuto dell'altra Parte.

Roadmap dello Sviluppo – Un insieme di attività di sviluppo dettagliate che descrivono cosa è necessario per implementare una soluzione e/o indirizzare aree di interesse e le interdipendenze associate da utilizzare come input per la creazione di un piano di sviluppo dettagliato.

Materiali Preesistenti – Opere tutelate dalla legge sul diritto d'autore, Contenuto IBM ed altri elementi forniti o resi accessibili al Cliente e non realizzati in base alla presente Descrizione dei Servizi e qualsiasi modifica o aggiornamento di tali opere o elementi sia pure se realizzati in base alla presente Descrizione dei Servizi. Alcuni Materiali Preesistenti possono essere soggetti ad un accordo di licenza separato ("Materiali Preesistenti forniti su Licenza"). Tra gli esempi di Materiali Preesistenti forniti su Licenza vi sono IBM Watson ed il Contenuto IBM. IBM è il proprietario esclusivo dei Materiali Preesistenti. I Materiali Preesistenti includono le modifiche o i miglioramenti realizzati per gli elementi consegnati di questo Servizio Cloud.

Modello Operativo Dettagliato – Una definizione delle interconnessioni e interazioni tra i sistemi IT coinvolti in una soluzione. Identifica i confini fisici e funge da contesto per l'identificazione dei requisiti non funzionali di una soluzione.

IBM Cloud – IBM Cloud è una piattaforma cloud in cui il Cliente distribuisce le applicazioni che il Cliente sviluppa con i servizi Watson Developer Cloud.

IBM Design Thinking – IBM Design Thinking è un contesto per consentire ai team di capire e fornire risultati di grande successo in base alla velocità e alle dimensioni dell'azienda. L'utilizzo di IBM Design Thinking inizia con una particolare attenzione ai risultati degli utenti, un team multidisciplinare e allo spirito di continua reinvenzione. IBM ha riunito questi pezzi in un potente modello comportamentale e in una serie di procedure cruciali per dimensionare il pensiero progettuale anche nei progetti più complessi.

IBM Watson – Una piattaforma analitica IBM che utilizza l'elaborazione del linguaggio naturale, l'elaborazione di testo, segnali e immagini, le tecnologie di apprendimento macchina o altre funzionalità cognitive per l'analisi e l'elaborazione di dati e contenuto. IBM Watson include, ad esempio, la raccolta di IBM Watson, i modelli di IBM Watson, gli algoritmi di IBM Watson, le API (application programming interfaces) ed il software, i servizi e gli strumenti associati e le opere derivate o le modifiche o i miglioramenti a quanto sopra.

Ruolo (Persona) – Una descrizione prototipale di un individuo che agisce in uno specifico insieme di ruoli relativi a un processo aziendale all'interno di un'azienda. Questi ruoli sono noti anche come **attore** o **utente target**. Questa descrizione cattura l'essenza delle persone coinvolte nei processi aziendali forniti. Tale concetto include argomenti come: l'ambito della responsabilità e degli obiettivi aziendali, le loro modalità di lavoro (ad esempio lavori in ufficio, viaggi).

Materiali di Progetto – Opere tutelate dalla legge sul diritto di autore che IBM sviluppa per, e fornisce al Cliente in base alla presente Descrizione dei Servizi. I Materiali di Progetto escludono le Opere Preesistenti

Proof of Concept – La Proof of Concept (POC) è un'attività il cui obiettivo è dimostrare la fattibilità dell'applicazione di una tecnologia (o di una serie di tecnologie) per soddisfare un risultato aziendale appropriato. Una POC non è una soluzione 'end-to-end' ma produce abbastanza risorse dimostrabili per la conferma positiva che la tecnologia con presupposti appropriati, può soddisfare un risultato aziendale appropriato. La POC si differenzia dalla Proof of Technology (POT) nel fatto che una POC utilizzerà il contenuto aziendale (ossia un Caso d'Uso relativo all'azienda) come base per la POC.

Architettura della Soluzione – Una descrizione della struttura, dell'interazione e dei requisiti delle componenti IT che supportano operazioni o attività aziendali separate e focalizzate di un'azienda.

Caso d'Uso – Una serie di azioni, eventi o passaggi, in genere tra un attore e un sistema, per ottenere un risultato desiderato. L'attore può essere un umano o altro sistema esterno.

Scenario Utente – Una descrizione completa dell'interazione tra utenti finali con la soluzione IBM Watson ed i sistemi associati per definire l'ambito in modo dettagliato, i requisiti funzionali e non funzionali per la Soluzione. Questo dettaglio aiuta ad informare sulle decisioni relative alla progettazione ed alla Soluzione. Lo Scenario Utenti non fa parte del Materiale del Progetto.

Valutazione di Fattibilità – Una revisione dell'Architettura della Soluzione incentrata sulla determinazione di fattibilità della realizzazione della soluzione definita. Fornisce un elenco dei problemi e delle potenziali azioni di mediazione per qualsiasi area di problemi identificata.

Appendice al Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali

La presente Appendice al Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (DPA Exhibit) specifica il DPA per i seguenti servizi:

- Servizi IBM Watson Expert – Progettazione
- Servizi IBM Watson Expert – Formazione (2 giorni e 4 giorni)
- Servizi IBM Watson Expert – Plan
- IBM Watson Expert Services – Creazione
- IBM Watson Expert Services – Distribuzione
- IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard e Premium)

1. Trattamento dei Dati Personali

IBM tratterà i Dati Personali del Cliente nell'ambito del Servizio, come descritto nella DS e come integrato e precisato nella presente Appendice DPA.

1.1 Attività di Trattamento dei Dati Personali

Le attività di Trattamento dei Dati Personali del Cliente consisteranno in:

- La Combinazione
- La Cancellazione
- L'Occultamento
- L'Oscuramento
- L'Analisi
- La Lettura
- La Ricezione
- L'Invio
- La Condivisione
- La Memorizzazione
- La Trasformazione
- L'Aggiornamento

2. Dati Personali del Cliente

2.1 Categorie di Interessati

- I dipendenti del Cliente (inclusi i lavoratori a tempo determinato o occasionali, i volontari, lavoratori in distacco, i tirocinanti, i pensionati, le pre-assunzioni e i candidati)
- I dipendenti delle consociate del Cliente (inclusi i lavoratori a tempo determinato o occasionali, i volontari, lavoratori in distacco, i tirocinanti, i pensionati, le pre-assunzioni e i candidati)
- I clienti (potenziali) del Cliente (se tali clienti (potenziali) sono persone fisiche)
- I business partner del Cliente (se tali business partner sono persone fisiche)
- I visitatori del Cliente
- I fornitori e subappaltatori del Cliente (se tali fornitori e subappaltatori sono persone fisiche)
- Gli agenti, consulenti e altri esperti professionisti del Cliente (fornitori)

L'elenco di cui sopra contiene informazioni sulle Categorie di Interessati i cui Dati Personali possono essere di solito trattati nell'ambito del Servizio. Data la natura dei Servizi, il Cliente riconosce che IBM non è in grado di verificare o gestire il suddetto elenco di Categorie di Interessati. Pertanto, il Cliente comunicherà a IBM qualsiasi modifica necessaria al suddetto elenco tramite e-mail. IBM tratterà i Dati Personali di tutti gli Interessati sopra elencati in conformità a quanto previsto nel Contratto. Se le

modifiche dell'elenco di Categorie di Interessati richiedono modifiche rispetto al Trattamento concordato, il Cliente dovrà fornire Istruzioni Aggiuntive a IBM come stabilito nel DPA.

2.2 Tipologie e Categorie Particolari (Speciali) di Dati Personali

2.2.1 Tipologie di Dati Personali

Il seguente elenco indica quali Tipologie di Dati Personali del Cliente possono essere in genere trattate nell'ambito del Servizio:

- Capacità e Qualifiche del Soggetto
 - Informazioni Professionali e Occupazionali
- Caratteristiche del Soggetto
 - Opinione
 - Preferenze e Interessi Personali
- Abitudini e Attività del Soggetto
 - Comportamento
 - Risorse Consumate
- Identità del Soggetto
 - Soggetto
 - Accesso Online e credenziali di Autenticazione
 - Dati connessione Online e dati di Connettività di Rete
 - Identificativo Online
 - Nome della Persona
 - Identificativi Tecnologici

2.2.2 Categorie particolari di Dati Personali

Le Categorie Particolari dei Dati Personali del Cliente possono essere in genere trattate nell'ambito del Servizio.

- Nessuno.

2.2.3 Disposizioni Generali

Gli elenchi indicati negli articoli 2.2.1 e 2.2.2 contengono informazioni sulle Tipologie e Categorie Particolari (Speciali) di Dati Personali del Cliente che possono essere di solito trattate nell'ambito del Servizio.

Data la natura dei Servizi, il Cliente riconosce che IBM non è in grado di verificare o gestire i suddetti elenchi di Tipologie di Dati Personali del Cliente e delle Categorie Particolari (Speciali) di Dati Personali del Cliente. Pertanto, il Cliente comunicherà a IBM qualsiasi modifica necessaria ai suddetti elenchi tramite e-mail. IBM tratterà le Tipologie e le Categorie Particolari di Dati Personali del Cliente elencati sopra in conformità con il contratto di servizi tra IBM e il Cliente. Se le modifiche degli elenchi di Tipologie e Categorie Particolari di Dati Personali del Cliente richiedono modifiche al Trattamento concordato, il Cliente dovrà fornire Istruzioni Aggiuntive a IBM come stabilito nel DPA.

3. Misure Tecniche e Organizzative e assegnazione delle responsabilità

Le misure tecniche e organizzative (TOM), inclusa l'area di responsabilità di ciascuna parte, applicabili al Servizio devono essere definite all'avvio del progetto. Il Cliente si impegna a implementare le TOM appropriate nell'ambito della propria area di responsabilità come sopra definito o come richiesto dalle Leggi sulla Protezione dei Dati in vigore.

4. Cancellazione e restituzione dei Dati Personali del Cliente

Il Cliente potrà cancellare e/o fare una copia dei Dati Personali del Cliente fino alla data di scadenza o cessazione del Servizio. IBM cancellerà i Dati Personali del Cliente al termine del Servizio.

5. Trasferimento internazionale di dati

- Nessuno.

6. Responsabile della Protezione dei Dati e altri Titolari del Trattamento dei Dati

Il Cliente è responsabile di fornire informazioni complete, esatte e aggiornate riguardanti i suoi responsabili della protezione dei dati e ogni altro Titolare del Trattamento dei Dati (inclusi quelli riguardanti i loro responsabili della protezione dei dati) via e-mail.

7. Referente IBM per la Privacy

Il Referente IBM per la privacy è disponibile al seguente indirizzo email DPA.Help.project@uk.ibm.com.