

### IBM Watson Assistant Premium Reserved

La presente Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio in Cloud

Il Servizio Cloud IBM Watson Assistant Premium Reserved consente agli utenti di aggiungere funzionalità conversazionali convenzionali alle applicazioni sviluppate usando la comprensione del linguaggio naturale e l'interazione conversazionale tramite l'API o l'interfaccia utente del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud è una distribuzione single-tenant con componenti computazionali isolati, dati crittografati in transito e 'dormienti' sull'infrastruttura IBM Cloud condivisa.

IBM Cloud è un prerequisito tecnico per utilizzare il servizio IBM Watson Assistant Premium Reserved. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente la titolarità ad un'Istanza di utilizzo basata su una Dimensione di Ambiente che dispone di un numero massimo predefinito di chiamate API al mese, come segue:

Dimensione di ambiente	Numero di chiamate API mensili
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	Fino a 20.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	Fino a 100.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	Fino a 250.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	Fino a 500.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	Fino a 1.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	Fino a 2.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	Fino a 3.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	Fino a 5.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	Fino a 10.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	Fino a 15.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	Fino a 20.000.000 chiamate API
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	Fino a 30.000.000 chiamate API

#### 2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convergono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle

Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accetta la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA 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), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

## **2.1 Condizioni derogative delle Specifiche Tecniche**

Le Specifiche Tecniche stabiliscono le Tipologie di Dati Personali e le Categorie Particolari (Speciali) di Dati Personali che possono essere generalmente trattate nell'ambito di questo Servizio Cloud. Il Cliente non deve utilizzare le Tipologie di Dati Personali, le Categorie Particolari (Speciali) di Dati Personali o altri Dati Personali in questo Servizio Cloud come dati relativi alla formazione o dati utilizzati per arricchire il Servizio Cloud ed i modelli personalizzati.

## **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 diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato 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 calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento 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.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

### 3.2 Livelli di Servizio

Il presente SLA non si applica all'insieme di strumenti che possono essere forniti come parte del Servizio Cloud che vengono utilizzati per creare e configurare il Servizio Cloud.

IBM offre uno SLA di disponibilità attiva del 99,9% per questo Servizio Cloud configurato per l'alta disponibilità, se i servizi vengono forniti su più ambienti in data center separati geograficamente all'interno di una Regione specificata da IBM. Una regione IBM è una posizione geografica designata in cui sono ospitati i dati. Il Cliente ha diritto ad un credito come indicato di seguito:

High Availability Multiple Premium Environment Availability Service Level	Single Premium Environment Availability Level	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	Inferiore al 99,5%	10%
Inferiore al 99,5%	Inferiore al 99,0%	25%

\* Se il Cliente ha acquisito 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 lo 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 è fornito tramite <https://developer.ibm.com/bluemix/> o su Stack Overflow alla pagina <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Il Cliente può inoltrare un ticket di assistenza descrivendo il problema in base alle procedure applicabili delle policy del supporto. Le policy del supporto per i Servizi di Piattaforma e di Infrastruttura sono disponibili nella interfaccia utente di IBM Cloud e contengono i dettagli delle opzioni del supporto così come le informazioni sull'accesso, gli orari lavorativi del supporto, la classificazione delle severity, nonché le risorse e le limitazioni del supporto. IBM impiega ogni ragionevole sforzo commerciale per rispondere alle richieste di supporto; tuttavia, per il supporto del livello base non è previsto uno specifico target del tempo di risposta.

Salvo che sia diversamente concordato per iscritto in un accordo, il supporto è disponibile solo per il Cliente (e per i relativi utenti autorizzati) e non per eventuali utenti finali delle soluzioni del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile della fornitura di tutto il supporto e dei relativi servizi ai suoi utenti finali.

## 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.

### 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 nel mese seguente tale eccedenza.

Le eccedenze verranno calcolate su una base di Istanza in cui ogni istanza è composta da 1.000 chiamate API.

### **5.3 Frequenza della fatturazione**

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

### **5.4 Verifica**

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente a IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

## **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 recesso con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE. I rinnovi sono soggetti ad un aumento sul prezzo annuale come specificato nella quotazione economica. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata.

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 con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile 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.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi 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, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

### **7.2 Erogazione Continua e Miglioramenti del Modello**

#### **7.2.1 Erogazione continua**

Questo Servizio Cloud opera in base ad un modello di erogazione continua, che consente l'installazione degli aggiornamenti senza causare tempo di fermo al Cliente.

#### **7.2.2 Miglioramenti del Modello**

I modelli di apprendimento di base nel Servizio Cloud possono essere modificati periodicamente da IBM, in base all'apprendimento, al fine di migliorarne le prestazioni. I modelli esistenti che il Cliente ha istruito in una distribuzione del Servizio Cloud non ne saranno impattati immediatamente. I modelli scaduti saranno aggiornati al modello attuale, se non è già stato fatto dal Cliente, senza interrompere il Servizio Cloud. Eventuali nuovi modelli istruiti incorporeranno il modello più recente disponibile.

### 7.2.3 Backup

Il Servizio Cloud offre, senza costi aggiuntivi, funzionalità di backup gestite da IBM per i database del Cliente che contengono dati di modelli di formazione e/o personalizzati. I backup sono mantenuti nelle aree di disponibilità 'in-region' nei data center IBM Cloud utilizzando uno storage a oggetti in base alla seguente pianificazione di conservazione:

- Backup giornalieri per 7 giorni
- Backup settimanali per 4 settimane
- Backup mensili per 3 mesi

Ciascun backup rappresenta la versione più aggiornata dei dati come esistono in quel momento. I periodi di conservazione confluiscono l'uno nell'altro; l'ultimo backup del periodo rappresenta il primo backup per la finestra temporale più ampia (ad esempio, il backup del Giorno 7 rappresenta il primo backup settimanale). I backup vengono rimossi quando diventano obsoleti e possono essere forniti al Cliente, ma solo nel caso di IBM Disaster Recovery (ad esempio, errori a livello di sistema, danneggiamento dei dati, ecc.)

I backup dei dati vengono salvati con la data e l'ora; il Cliente dovrà collaborare con IBM per identificare il giorno e la sede ospitata da IBM in cui eseguire il ripristino.

### 7.3 Licenza per il Contenuto pre-istruito

Se il Cliente decide di utilizzare Contenuto pre-istruito, saranno applicate le seguenti condizioni:

IBM concede al Cliente IBM una licenza revocabile (solo in caso di recesso o scadenza del presente Accordo) non esclusiva, non cedibile, valida in tutto il mondo, pagata per utilizzare, eseguire, riprodurre, erogare e modificare gli Enunciati forniti con il Contenuto pre-istruito, per uso interno (solo ad uso del Cliente), al solo scopo di migliorare, estendere o personalizzare l'istruzione del Servizio Cloud IBM. IBM non è responsabile dei dati istruiti derivanti dall'utilizzo e dalle modifiche del Cliente al Contenuto pre-istruito e le garanzie IBM non saranno applicate. IBM non è responsabile di mantenere o fornire supporto per la libreria modificata di Contenuto pre-istruito contenente i miglioramenti, le estensioni o le personalizzazioni del Cliente. Gli Enunciati indicano termini e frasi per Intenti specifici utilizzati come base dell'istruzione dei Servizi Cloud IBM. Gli Intenti sono lo scopo o obiettivo espresso in un input come, ad esempio, rispondere a una domanda o elaborare il pagamento di una fattura. Riconoscendo l'Intento espresso in un input, il Servizio Cloud IBM può scegliere il flusso di dialogo corretto per rispondere allo stesso.

### 7.4 Feedback

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

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: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Livelli di Servizio", "Verifica", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....