

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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

1. Servizio Cloud

Le seguenti funzionalità di base sono incluse in ciascuna delle configurazioni del nodo descritte di seguito:

- Il Cliente riceve l'accesso al software IBM Cloudant Data Layer, un database JavaScript Object Notation (JSON). Il software include la possibilità di archiviare e richiamare i dati mediante una (1) API RESTful Cloudant, l'accesso alle librerie SDK mobili e del client, una funzione incorporata di indicizzazione del testo completo, la replica multi-master e l'analisi in tempo reale mediante MapReduce.
- Per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, IBM installerà e configurerà i componenti software IBM Cloudant Data Layer su un (1) server. Ciascun server sarà ubicato in un Data Center del provider Infrastructure as a Service (IaaS) supportato. Il Cliente può selezionare il fornitore IaaS e le sedi del Data Center da un elenco definito da IBM.
- Il Cliente deve acquistare un minimo di tre (3) Istanze per cluster. IBM configurerà i server associati in uno o più cluster. IBM, a propria esclusiva discrezione, configurerà uno o più dispositivi di bilanciamento del carico per controllare i carichi di lavoro del sistema.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Il presente Servizio Cloud è destinato ai Clienti che desiderano valutare il software IBM Cloudant Data Layer.

Oltre alle funzionalità di base indicate in precedenza, si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività, non condiviso con altri Clienti.
- Il periodo massimo per questo servizio è di 6 mesi.
- Durante questo periodo, il Cliente può utilizzare il servizio solo a scopo di valutazione e non di produzione.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta del Servizio Cloud si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività, non condiviso con altri Clienti.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta del Servizio Cloud si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività, non condiviso con altri Clienti.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta del Servizio Cloud si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server configurato come istanza virtuale. Tale istanza virtuale condividerà le risorse hardware e di rete con altri Clienti, ma l'istanza virtuale sarà esclusiva per il Cliente.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta del Servizio Cloud si applica quanto segue:

- per ciascuna Istanza del Servizio Cloud, il Cliente riceve l'accesso ad un (1) server configurato come istanza virtuale. Tale istanza virtuale condividerà le risorse hardware e di rete con altri Clienti, ma l'istanza virtuale sarà esclusiva per il Cliente.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il presente Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'.

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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

4. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

Per ricevere un credito di disponibilità, la richiesta di rimedio inerente al ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA, dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per un reclamo valido relativo allo SLA sarà costituito da 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 mancato rispetto dello SLA del Servizio Cloud si verifica quando la percentuale di errori supera l'1% di tutte le richieste per ogni minuto, per una percentuale di richieste pari a 150 richieste al secondo o inferiore. Gli errori sono richieste con un codice di risposta superiore o uguale a 500, quando gli errori riguardano la disponibilità o l'affidabilità del servizio.

Il Tempo di Fermo 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 o la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente; o quando una Infrastruttura come un fornitore di servizi di terzi ha un'interruzione in tutta la regione. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente.

4.1 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 rimedio)
Uguale o superiore al 99,9%	0%
Uguale o superiore al 99% ma inferiore al 99,9%	10%
Uguale o superiore al 95% ma inferiore al 99%	25%
Inferiore al 95%	100%

* 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 rimedio, 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.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 25% del Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

5. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata. L'offerta Cloudant Dedicated Client consente di avere il supporto email h24, tutti i giorni della settimana, con un tempo di risposta entro 1 ora.

Ulteriori informazioni relative all'orario di disponibilità, agli indirizzi email, ai sistemi di reportistica dei problemi online, alle priorità e severità dei problemi ed altri processi e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella sezione IBM Cloudant della Guida al Supporto di IBM Software as a Service (SaaS).

6. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

6.1 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 della Transazione.
- 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 ciascuna Titolarità.

6.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

6.3 Corrispettivi di Setup

Un corrispettivo iniziale per il setup una tantum viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine, qualora un servizio di setup fornito in remoto venga ordinato .

7. Servizi di Setup

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire 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"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le Attività inclusa (1) l'assistenza con i casi di utilizzo, inclusi i casi di utilizzo di spostamento dei dati a supporto dello spostamento dei dati in una sola volta, in un determinato momento, (2) addestramento

sulle best practice per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) l'assistenza e i consigli per la preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei casi di utilizzo di spostamento dei dati) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

8. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento 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 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 non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

9. Ulteriori Informazioni

9.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliendo informazioni personali del Cliente (dei suoi dipendenti e fornitori) correlate 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 informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i propri fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e fornitori.

9.2 Protezione dei Dati personali

Se il Cliente inserisce Dati Personali nel Servizio Cloud, per quanto attiene al rapporto tra il Cliente e IBM, il Cliente è considerato l'unico Titolare del trattamento di tali Dati Personali e nomina IBM quale Responsabile esterno del trattamento di tali Dati ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.. IBM tratterà tali dati esclusivamente per gli scopi richiesti per l'erogazione del Servizio Cloud, in conformità alla presente Descrizione del Servizio. IBM dovrà ragionevolmente collaborare con il Cliente per l'osservanza di tutti gli adempimenti di legge e dovrà fornire al Cliente l'accesso ai Dati Personali. Il Cliente accetta che IBM possa trattare il contenuto reso disponibile nel Servizio Cloud, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre i confini nazionali, presso IBM negli Stati Uniti. Se IBM modifica il modo di trattare o di preservare i Dati Personali e qualora tale modifica determini la mancata conformità del Cliente alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, il Cliente potrà recedere dal Servizio Cloud entro 30 (trenta) giorni dalla notifica da parte di IBM di tale modifica.

9.3 Dati disciplinati da normativa pubblicitaria

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati da normativa pubblicitaria 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 contenuti 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.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Protezione dei Dati personali"

Firma e timbro del Cliente

Data: