

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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

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 Dedicated 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 Dedicated i2 Virtualized 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.

1.6 Servizi di Setup

1.6.1 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.

1.6.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 (cinquanta) 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 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, la prima tra le due, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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 convengono 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=2052E430379B11E58B2CB2A838CE4F20>

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 Scadenza del Servizio Cloud

La conservazione dei dati attraverso la migrazione verso un'origine esterna deve essere avviata dal Cliente prima della scadenza del servizio.

I Clienti che richiedono la cancellazione dei Dati Personali in base agli standard NIST di ripulitura alla cessazione del servizio devono effettuare la richiesta al momento dell'acquisto.

2.2 Health Data Restrictions

Le condizioni in questa sezione si applicano alle seguenti offerte:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Dedicated SMB Node

2.2.1 HIPAA

Fatte salve le informazioni presenti nelle Specifiche Tecniche per questo Servizio Cloud e relative alla normativa americana Health Information Portability and Accountability Act del 1996 ("HIPAA") e gli usi consentiti delle Informazioni Sanitarie e dei Dati Sanitari come Tipologie di Dati Personali e/o Categorie Particolari di Dati Personali (nell'insieme "Dati Sanitari") con questo Servizio Cloud, l'uso dei Dati Sanitari con questo Servizio Cloud è soggetto alle seguenti limitazioni e condizioni:

Solo le offerte sopra elencate possono essere fornite per implementare i controlli della Privacy HIPAA e della Normativa sulla Sicurezza per l'utilizzo dei Dati Sanitari qualora il Cliente comunicasse in anticipo a IBM che utilizzerà Dati Sanitari con il Servizio Cloud e IBM confermasse per iscritto che il Servizio Cloud sarà fornito per l'utilizzo di Dati Sanitari. Di conseguenza, il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione, archiviazione o altro utilizzo dei Dati Sanitari Protetti (Protected Health Data, PHI) ai sensi della normativa americana HIPAA tranne nel caso in cui (i) il Cliente fornisca a IBM tale comunicazione; (ii) IBM e il Cliente abbiano sottoscritto un Accordo Business Associate applicabile e (iii) IBM abbia fornito al Cliente una esplicita conferma scritta che il Servizio Cloud può essere utilizzato con i Dati Sanitari.

In nessun caso il Servizio Cloud dovrà essere utilizzato per trattare i dati PHI come sistema di informazioni di dati di natura sanitaria all'interno del significato della normativa americana HIPAA.

2.2.2 GDPR

In relazione al Regarding General Data Protection Regulation ("GDPR") ed agli usi consentiti dei Dati Sanitari, come Tipologie di Dati Personali e/o Categorie Particolari di Dati Personali (nell'insieme "Dati Sanitari") con questo Servizio Cloud, l'uso dei Dati Sanitari con questo Servizio Cloud è soggetto alle seguenti limitazioni e condizioni:

Solo le offerte sopra elencate possono essere fornite per implementare i controlli GDPR per l'utilizzo dei Dati Sanitari qualora il Cliente comunicasse in anticipo a IBM che utilizzerà Dati Sanitari con il Servizio Cloud. Di conseguenza, il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione, l'archiviazione o altro utilizzo dei Dati Sanitari protetti in base al GDPR a meno che il Client non fornisca a IBM tale notifica.

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 solo per essere utilizzato 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 ad 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 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 i contenuti, 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; incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente oppure quando si verifica un'interruzione a livello di regione in un provider Infrastructure as a Service (IaaS) di terze parti.

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.

IBM applicherà il rimborso più elevato calcolato sulla 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 100 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)
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 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 viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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 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.

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:

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- "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 Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

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 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, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività ove un errore del [programma] potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni a persone.

7.2 Condizioni Applicabili all'Offerta Cloudant Dedicated su AWS

Le seguenti condizioni si applicano solo a:

- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Dedicated i2 Virtualized Machine Node

Il livello applicativo del Servizio Cloud, i dati e il contenuto del Cliente sono ospitati in un'infrastruttura e piattaforma di servizi cloud di terzi non gestiti da IBM. L'infrastruttura del Servizio Cloud, alcuni aspetti della piattaforma del Servizio Cloud e dei relativi servizi, inclusi: il data center, i server, lo storage e la rete; l'applicazione e il backup dei dati; il firewall e l'individuazione delle minacce; e le API per l'implementazione, il monitoraggio e le operazioni (nell'insieme, "Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi") sono ospitati e gestiti da un fornitore terzo. Di conseguenza, in deroga a quanto eventualmente previsto nella presente Descrizione del Servizio, nelle Condizioni Generali, quando applicabile, o nell'Accordo:

- a. Il Servizio Cloud non può essere utilizzato per la trasmissione, l'archiviazione o l'elaborazione di Informazioni Sanitarie Protette.

- b. Se il fornitore di Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi comunica a IBM di aver ritirato o sospeso i propri servizi o l'accesso di IBM o del Cliente a tali servizi, IBM può sospendere il Servizio Cloud immediatamente alla data di efficacia di tale cessazione da parte del fornitore terzo fornendo l'avviso di cessazione al Cliente.
- c. IBM non fornisce garanzie o condizioni, espresse o implicite, e non avrà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente ai Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi o al Servizio Cloud nella misura in cui dipendono dai Servizi della Piattaforma Cloud di Terzi.
- d. Il Cliente accetta di manlevare, difendere e tenere indenne IBM da e rispetto ad eventuali pretese, richieste di danni, perdite, responsabilità, costi e spese (inclusi, ad esempio, ragionevoli costi e spese legali) derivanti da o relativi a pretese nei confronti di IBM da parte del fornitore terzo di Servizi della Piattaforma Cloud, riguardanti: (a) l'uso dei Servizi Cloud IBM da parte del Cliente; (b) violazione della presente Descrizione dei Servizi, delle Condizioni Generali o dell'Accordo o violazione della normativa applicabile da parte del Cliente; (c) il contenuto del Cliente o la combinazione del contenuto del Cliente con altre applicazioni, contenuto o processi, incluse eventuali pretese riguardanti una presunta violazione o appropriazione indebita dei diritti di terzi attraverso il contenuto del Cliente o l'uso, lo sviluppo, la progettazione, la produzione, la pubblicità o la commercializzazione del contenuto del Cliente; o (d) una controversia tra IBM e il Cliente.

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", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali", "Condizioni Applicabili all'Offerta Cloudant Dedicated su AWS".

Firma e timbro del Cliente

Data: