

IBM dashDB Enterprise

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.

IBM Bluemix, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per il Servizio Cloud. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Descrizione del Servizio Cloud

La presente Descrizione dei Servizi Cloud si applica ai seguenti Servizi IBM Cloud:

a. IBM dashDB Enterprise

- (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
- (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
- (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- (4) IBM dashDB Enterprise Transactional 8.0.500
- (5) IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400

b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB è un servizio gestito che fornisce assistenza nello sviluppo dell'elaborazione online di applicazioni analitiche. Il servizio comprende un database che archivia i dati utente in un formato strutturato. L'utente, secondo i propri requisiti, può modellare tale database e la sua accessibilità attraverso la console del servizio. La console del servizio consente agli utenti di creare tabelle, caricarvi dati ed interrogare i dati caricati dall'utente. Nel servizio sono inclusi strumenti ed ambienti che consentono di sviluppare, archiviare e condividere i report analitici. Il servizio contiene inoltre esempi e documentazione per assistere l'utente nella creazione di applicazioni analitiche online. I piani dashDB Enterprise Transactional forniscono un database dashDB ottimizzato per l'OLTP (online transaction processing). Il servizio comprende un database che archivia i dati utente in un formato strutturato. L'utente, secondo i propri requisiti, può modellare tale database e la sua accessibilità attraverso la console del servizio. La console del servizio consente agli utenti di creare tabelle, caricarvi dati ed interrogare i dati caricati dall'utente.

IBM dashDB Enterprise MPP è una configurazione cluster del servizio IBM dashDB, che comprende un insieme di nodi di database indipendenti, gestiti insieme come un unico sistema. Le operazioni del database vengono elaborate parallelamente su tutti i nodi di database. IBM configurerà i nodi associati in uno o più cluster.

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.

2.1 Dati Personali e Dati sottoposti a 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. In nessun caso il Servizio Cloud dovrà essere utilizzato per trattare le informazioni PHI come sistema di compensazione dell'assistenza sanitaria all'interno del significato di HIPAA.

2.2 Gestione Utenti

Quando viene fornito il Servizio Cloud, un utente amministrativo unico viene creato per il Cliente. La console dashDB consente agli utenti amministrativi di creare ulteriori utenti. Il Cliente è completamente responsabile della gestione degli utenti definiti tramite la console e del livello di accesso loro assegnato.

2.3 Accesso diretto al data store del Servizio Cloud

Entrambi gli utenti amministrativi e normali saranno in grado di accedere direttamente al data store del Servizio Cloud tramite i programmi del client IBM DB2 in esecuzione all'esterno del Servizio Cloud. Il Cliente è completamente responsabile di garantire che tale accesso sia protetto in base alle proprie esigenze. Ad esempio, il Cliente può configurare i client in modo tale che l'SSL venga utilizzato per proteggere il traffico di rete.

2.4 Tabella di controllo dei livelli di accesso

Il Servizio Cloud consente al Cliente di gestire i diritti di accesso associati ad alcuni oggetti di database, come ad esempio le tabelle. Il Cliente è completamente responsabile dell'assegnazione, gestione e revisione di questi diritti di accesso.

2.5 Report delle Verifiche

I report sul monitoraggio sono resi disponibili per il Cliente tramite la console del Servizio dashDB. Il Cliente è completamente responsabile dell'accesso e interpretazione dei report per determinare se l'attività riportata è autorizzata.

2.6 Crittografia

I database del Servizio Cloud vengono automaticamente criptati. La crittografia utilizza la specifica Advanced Encryption Standard (AES) in modalità Cipher-Block Chaining (CBC) con una chiave a 256 bit. Inoltre, le immagini di backup del database vengono automaticamente compresse e criptate. Le immagini del Backup vengono criptate utilizzando lo standard AES in modalità CBC con chiavi a 256 bit.

3. Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)

IBM fornisce il seguente Service Level Objective ("SLO") inerente al Servizio Cloud dopo averlo reso disponibile al Cliente.

IBM fornirà uno SLO con il 99,9% di disponibilità del servizio calcolato come segue:

- a. capacità di distribuire un'applicazione tramite il portale o la riga comandi
- b. capacità di collegarsi al servizio di un'applicazione
- c. disponibilità della singola istanza di un servizio

I crediti per i livelli di servizio o la reportistica in questo momento non fanno parte dell'offerta.

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi disponibile sul portale del Cliente alla pagina web <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
1	<p>Inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.</p> <p>I problemi di Severità 1 richiedono la presenza del Cliente, h24, tutti i giorni della settimana, per fornire assistenza a IBM nella diagnosi dei problemi, altrimenti il livello del problema sarà abbassato alla Severità 2.</p>	Entro (1) un'ora	24x7
2	<p>Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.</p>	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<p>Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.</p>	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<p>Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.</p>	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

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 della Transazione.
- 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 ciascun Impegno.

5.2 Requisiti di Titolarità

Per l'offerta IBM dashDB Enterprise MPP, ciascun cluster deve includere un minimo di tre (3) nodi, e il Cliente deve acquistare una (1) titolarità di Istanza per ciascun nodo.

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Ciascuna Istanza viene fatturata su base mensile. Un utilizzo o una distribuzione mensile parziale saranno fatturati in modo proporzionale.

5.4 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto si acquistano utilizzando il calcolo dei corrispettivi per ciascun Impegno e saranno fatturati al momento dell'ordine.

- IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered
Fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per 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"). I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 (novanta)

giorni dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

b. **IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered**

Fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le Attività di Avvio o altre attività specificate e facenti parte dell'ambito del servizio al momento dell'acquisto, in uno o più documenti d'ordine reciprocamente sottoscritti. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 12 mesi dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

6. **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.

7. **Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)**

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento.

Le seguenti titolarità IBM software sono incluse come software di abilitazione in base ai termini e alle condizioni delle relative licenze dei programmi IBM applicabili, in aggiunta alle seguenti limitazioni:

InfoSphere DataStage

Titolarità: 280 PVU (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage)

Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage per inserire i dati nel Servizio Cloud.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Titolarità: 2 Utenti 'Concurrent' (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage e QualityStage Designer)

Limitazione di Utilizzo: il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage e QualityStage Designer per inserire i dati nel Servizio Cloud.

8. **Ulteriori Informazioni**

8.1 **Cookies**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) relative 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 trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi 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.

8.2 **Funzionalità Beta**

Alcune funzionalità, caratteristiche o componenti del Servizio Cloud sono release anticipate o anteprime di tecnologie e possono essere identificate all'interno del Servizio Cloud come "Beta" ("Funzionalità Beta"). Queste Funzionalità Beta possono essere utilizzate come parte dell'uso autorizzato del Cliente del

Servizio Cloud, subordinate alle limitazioni e condizioni di questo articolo. L'uso delle Funzionalità Beta è a rischio del Cliente e fornito senza obblighi di supporto di alcun tipo. Le Funzionalità Beta sono fornite "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCONO ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSE O IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE. Le Funzionalità Beta non possono essere rese disponibili al pubblico da parte di IBM sotto forma di prodotto o di offerta o all'interno degli stessi. IBM può ritirare o interrompere l'accesso alle Funzionalità Beta in qualsiasi momento, senza preavviso. Il Cliente dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare eventuali perdite di dati che potrebbe verificarsi quando le Funzionalità Beta non potranno più essere utilizzate. Eventuali feedback o suggerimenti riguardanti le Funzionalità Beta forniti dal Cliente a IBM possono essere utilizzati, copiati, modificati e incorporati liberamente nello sviluppo, distribuzione, implementazione e vendita dei prodotti e servizi di IBM.

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: "Dati Personali e Dati sottoposti a normativa pubblicitaria"; "Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Funzionalità Beta".

Firma e timbro del Cliente

Data: