

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" include i contraenti, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo e la PoE applicabili (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:

1.1 Offerte IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Le offerte dashDB Enterprise for Transactions SaaS 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Un database SQL per ciascuna istanza del servizio su un server virtuali dedicati, ridondati con 8GB di RAM e 2 vCPU. Fornisce fino a 500GB GB di storage per i dati ed i log.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Un database SQL per ciascuna Istanza del servizio su server bare metal dedicati ridondati con 128GB di RAM e 12 Unità elaborative (Core). Fornisce fino a 1400GB GB di storage SSD per i dati ed i log.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Un database SQL per ciascuna istanza del servizio su un server dedicato con 8GB di RAM e 2 vCPU. Fornisce fino a 500 GB di storage per i dati ed i log.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Un database per ciascuna Istanza del servizio su un server bare metal dedicato con 128GB di RAM e 12 Unità elaborative (Core). Fornisce fino a 1400GB GB di storage SSD per i dati ed i log.

1.2 Servizi in Remoto

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Fornisce fino a 50 (cinquanta) 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 oppure dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente, indipendentemente dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Fornisce fino a 50 (cinquanta) 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 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità per questo Servizio in Remoto oppure l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a seconda di quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può fare una valutazione riguardo all'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

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.

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.

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.

La crittografia nativa DB2 è inclusa per tutte le configurazioni del DB2 sul Servizio Cloud. La crittografia nativa DB2 codifica il database DB2 del Cliente e fornisce la gestione sicura delle chiavi locali in base allo Standard della Crittografia delle Chiavi Pubbliche (Public Key Cryptography Standard #12, PKCS Nr.12). Il Cliente è responsabile dell'implementazione della crittografia, inclusi il set-up e la manutenzione.

Il Servizio Cloud codifica il contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di connessione della rete di endpoint del Servizio Cloud. Il Servizio Cloud non esegue la crittografia del contenuto 'dormiente' quando in attesa della trasmissione dei dati.

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM su Privacy Shield, disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.2 Utilizzo dei Dati Compilati

IBM può monitorare l'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud, per scopi di ricerca all'interno di IBM, di test e sviluppo dei miglioramenti o progressi per il Servizio Cloud o per lo sviluppo di servizi aggiuntivi che forniscano un'esperienza più personalizzata e significativa per gli utenti. Pertanto, IBM può compilare e analizzare dati, in formato aggregato e anonimo, informazioni di riepilogo riguardanti l'utilizzo del Servizio Cloud da parte degli utenti autorizzati del Cliente, e preparare report, studi e altri lavori derivanti da questa compilazione e dall'analisi (nell'insieme "Dati Compilati"). IBM detiene tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

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.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inoltrare 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 determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro sette giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà 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 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; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla 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 25 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio per i "Piani HA (High Availability)"

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 99,95%	0%
Uguale o superiore al 99% ma inferiore al 99,95%	10%
Inferiore al 99%	25%

* 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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 200 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 200 minuti di Tempo di Fermo	
= 43.000 minuti	= 10% del credito di disponibilità per il 99,54% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

3.3 Livelli di Servizio per i Piani senza "High Availability"

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)
Superiore o uguale al 99,5%	0%
Uguale o superiore al 99% ma inferiore al 99,5%	10%
Inferiore al 99%	25%

* 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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 250 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 250 minuti di Tempo di Fermo = 42.950 minuti	10% del credito di disponibilità per il 99,42% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	

4. Supporto tecnico

Il supporto Avanzato per IBM Bluemix (noto in precedenza come supporto Standard) è incluso nel 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>. Il supporto tecnico viene 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	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. 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 di Severità del problema sarà abbassato a 2.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	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.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	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:

- 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 d'Ordine.
- 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 ciascun Impegno.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

5.3 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.

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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà 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 recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
IBM Data Server Driver Package v11.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument
IBM Data Server Manager Enterprise v2.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument
IBM Data Studio v4.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument
IBM Database Conversion Workbench v4.0	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument
IBM InfoSphere Data Architect v9.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument

Nel caso dell'offerta IBM InfoSphere DataStage and IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer, l'uso di tale Prerequisito Software è limitato dalle seguenti titolarità software e ulteriori limitazioni descritte di seguito.

IBM InfoSphere DataStage

- **Titolarità:**
Limitazione di 280 PVU (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage)
- **Limitazione d'Uso:**
Il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage per inserire i dati nel Servizio Cloud.
- I seguenti sono ulteriori Componenti Vietati come definito nel documento Informazioni di Licenza per IBM InfoSphere DataStage:
La funzionalità Balanced Optimization di DataStage, installazione autonoma del server DataStage, InfoSphere DataClick

IBM InfoSphere DataStage e QualityStage Designer

- **Titolarità:**
Limitazione di 2 utenti 'concurrent' (come definito nel documento Informazioni di Licenza per InfoSphere DataStage e QualityStage Designer)
- **Limitazione d'Uso:**
Il Cliente può utilizzare InfoSphere DataStage e QualityStage Designer per inserire i dati nel Servizio Cloud.
- I seguenti sono ulteriori Componenti Vietati come definito nel documento Informazioni di Licenza per IBM InfoSphere DataStage e Quality Stage Designer:
La funzionalità Balanced Optimization di DataStage, installazione autonoma del server DataStage, InfoSphere DataClick

7.2 Backup

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le istanze di produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di due giorni. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza del Servizio Cloud vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e qualora i dati vengano cancellati, il Cliente riconosce e accetta che IBM non è obbligata a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività può addebitare dei corrispettivi.

7.3 Scadenza del Servizio Cloud

Prima della scadenza o termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo";

Firma e timbro del Cliente

Data: