

### IBM Acoustic Insights

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

#### 1. Servizio in Cloud

##### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

##### 1.1.1 IBM Acoustic Insights

IBM Acoustic Insights consente alle organizzazioni di utilizzare suoni di operazioni e dello stabilimento per rilevare automaticamente anomalie e difetti ed identificate problemi nella qualità del prodotto. Ciò aiuta il processo di ispezione acustica (suono) per la traccia della qualità del prodotto, consente di incrementare la produttività e ridurre gli scarti e diminuisce i tempo di ispezione umana. Attraverso l'analisi dei suoni il Cliente può:

- identificare difetti nei prodotti finiti; e
- monitorare e tenere traccia delle anomalie dei prodotti nel processo.

#### 2. Data Processing and Protection Data Sheets

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (denominato anche Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=50D5AD10B3B611E7A9EB066095601ABB>

#### 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

##### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La disponibilità percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Meno del 95,0%	10%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

##### 3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono

essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Corrispettivi

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, un Elemento fa riferimento ad un singolo file di registrazione sonora.

### 4.2 Limitazioni d'uso

#### Definizioni:

- **Risorse IBM SaaS** – indica i materiali contenuti nell'elenco delle Risorse IBM SaaS nella Guida dell'Utente IBM SaaS. Le Risorse IBM SaaS sono una varietà di materiali predefiniti e preconfezionati che includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: modelli predittivi; regole aziendali; flussi di messaggi; modelli di business intelligence, report, report attivi e dashboard; struttura del modello di gestione dei dati master e schema dei dati.

Il Cliente può utilizzare i Servizi Cloud per modificare le Risorse IBM SaaS o per creare nuove Risorse IBM SaaS (nell'insieme **Risorse personalizzate IBM SaaS**).

Le Risorse IBM SaaS e le Risorse personalizzate IBM SaaS non possono essere usate indipendentemente dal presente Servizio Cloud.

Il Cliente non ha alcun obbligo di supporto per le Risorse Personalizzate IBM SaaS. Tutte le garanzie del Servizio Cloud non sono applicabili alle Risorse personalizzate IBM SaaS.

Il Servizio Cloud può essere utilizzato solo con IBM Acoustic Insights Data. L'offerta IBM Acoustic Insights Data è costituita da dati direttamente associabili agli elementi o ai dati del Cliente che vengono utilizzati per analizzare un elemento che include dati contestuali.

Il Servizio Cloud ed il relativo output non possono essere utilizzati in sostituzione dell'esercizio di un giudizio indipendente.

Le considerazioni identificate dal Servizio Cloud rappresentano solo suggerimenti e non sostituiscono il giudizio esperto dei Clienti o degli utenti del Servizio Cloud. In base all'esperienza personale degli utenti del Servizio Cloud, è possibile che vi siano modalità di intervento, non identificate dal Servizio Cloud, ma che dovrebbero essere considerate.

Il Servizio Cloud dovrebbe essere utilizzato solo per assistere l'attività del personale qualificato nelle proprie aree di competenza, e solo tale personale è autorizzato ad utilizzare il Servizio Cloud.

Il Servizio Cloud non include informazioni o opzioni alternative associate a ciascuna opzione suggerita. Tali opzioni rappresentano una componente importate di un piano complessivo e devono essere considerate con attenzione quando si prendono delle decisioni.

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: "Service Level Agreement (SLA)".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: