

### IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing

La 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

Questo Servizio Cloud consente di individuare le condizioni che portano a rapida usura e aiuta a ridurre le richieste di garanzia.

#### 2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) 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. IBM aggiornerà le Specifiche Tecniche come richiesto quando vengono apportate modifiche al Servizio Cloud. 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, così come modificate da IBM, si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=847B2CC0C3E911E6A98AAE81A233E762>

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 accettare 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 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.

#### 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 per essere utilizzato esclusivamente 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 risarcimento del danno per una pretesa fondata 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 (Downtime) 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 il contenuto 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 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 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

### 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)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	10%

\* 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](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:

- "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.
- "Asset" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Asset è qualsiasi risorsa tangibile o articolo di valore da gestire, incluse le apparecchiature, le strutture, i mezzi di trasporto, l'hardware e il software IT utilizzati per la produzione. Qualsiasi risorsa o articolo con un identificativo univoco all'interno del Servizio Cloud è un Asset separato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire l'accesso o la gestione degli Asset tramite il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- "Terabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Terabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- "Elemento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.

## 5.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

## 5.3 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

## 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 di recesso con preavviso di 90 giorni della data di scadenza del periodo contrattuale da parte del Cliente, 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 di recesso con preavviso di almeno 90 giorni. 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 accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

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, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

### 7.2 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.
- Asset** – Un Asset è qualsiasi risorsa tangibile o articolo di valore da gestire, incluse le apparecchiature, le strutture, i mezzi di trasporto, l'hardware e il software IT utilizzati per la produzione.

Il Cliente può utilizzare il Servizio 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 Prescriptive Warranty for Manufacturing Data. IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing Data è costituito da dati direttamente associabili agli Asset o ai dati del Cliente che vengono utilizzati per analizzare un Asset che include dati contestuali.

IBM SaaS e il suo output non possono essere utilizzati a sostituzione dell'esercizio di un giudizio indipendente.

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

I servizi IBM SaaS dovrebbero essere utilizzati solo per assistere l'attività di personale qualificato nelle proprie aree di competenza, e solo tale personale è autorizzato ad utilizzare i servizi IBM SaaS.

I servizi IBM SaaS non includono 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: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Limitazioni d'uso".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: