

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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

L'offerta IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) è una soluzione per la gestione degli asset aziendali che include o supporta i seguenti processi e funzioni:

- Gestione degli asset aziendali – tracciare e gestire gli asset e i dati di ubicazione durante l'intero ciclo di vita degli asset.
- Gestione del lavoro – gestire le attività lavorative pianificate e non, dalla richiesta iniziale sino al loro completamento, rendicontazione e contabilizzazione.
- Gestione dei contratti – fornire supporto per l'acquisto, il leasing, il noleggio, le garanzie, le tariffe per la manodopera, il software, i contratti quadro generali e definiti dall'utente.
- Gestione dell'inventario – tracciare e gestire i dettagli dell'inventario relativo agli asset, inclusi la quantità, l'ubicazione, l'utilizzo e il valore.
- Gestione degli appalti – fornire supporto per le fasi di acquisto come l'acquisto diretto e il rifornimento dell'inventario.
- Gestione dei servizi – definire le offerte di servizi, stabilire i Service Level Agreement (SLA), monitorare la fornitura del livello di servizio e implementare le procedure di escalation.

I servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) vengono forniti con contenuti di base per i report, i modelli, i ruoli utente e i gruppi di sicurezza, consentendo di fornire supporto per le integrazioni di alcuni sistemi e fornendo strumenti a supporto della configurazione delle applicazioni. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) include una Istanza in produzione ed una Non di produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 (trenta) utenti possono utilizzare, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, l'Istanza non di produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

L'offerta IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) è una soluzione per la gestione degli asset aziendali che include o supporta i seguenti processi e funzioni:

- Gestione degli asset aziendali – tracciare e gestire gli asset e i dati di ubicazione durante l'intero ciclo di vita degli asset.
- Gestione del lavoro – gestire le attività lavorative pianificate e non, dalla richiesta iniziale sino al loro completamento, rendicontazione e contabilizzazione.
- Gestione dei contratti – fornire supporto per l'acquisto, il leasing, il noleggio, le garanzie, le tariffe per la manodopera, il software, i contratti quadro generali e definiti dall'utente.
- Gestione dell'inventario – tracciare e gestire i dettagli dell'inventario relativo agli asset, inclusi la quantità, l'ubicazione, l'utilizzo e il valore.
- Gestione degli appalti – fornire supporto per le fasi di acquisto come l'acquisto diretto e il rifornimento dell'inventario.
- Gestione dei servizi – definire le offerte di servizi, stabilire i Service Level Agreement (SLA), monitorare la fornitura del livello di servizio e implementare le procedure di escalation.

I servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) vengono forniti con contenuti di base per i report, i modelli, i ruoli utente e i gruppi di sicurezza, consentendo di fornire supporto per le integrazioni di alcuni sistemi e fornendo strumenti a supporto della configurazione delle applicazioni. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) include una istanza in produzione ed una Non di produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 (trenta) utenti possono utilizzare, in qualunque

modo e con qualsiasi mezzo, l'Istanza non di produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production consente ai Clienti di fornire ulteriori istanze non di produzione oltre a quelle incluse nel server di base descritto nell'Articolo 1.1.1. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 (trenta) utenti possono utilizzare, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, l'Istanza non di produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

1.2.2 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On è un servizio opzionale che aumenta le dimensioni di un'istanza di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production, al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere simultaneamente all'Istanza.

1.2.3 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler è uno strumento di gestione del lavoro end-to-end per IBM Maximo Asset Management. Consente a progettisti e pianificatori di visualizzare graficamente gli ordini di lavoro e le pianificazioni della manutenzione preventiva su un diagramma di Gantt, fornendo l'accesso ai fattori critici necessari per la creazione di un programma di lavoro preciso e significativo. Organizza inoltre le esigenze di supervisor, dispatcher e tecnici di settore nel tentativo di semplificare l'intero processo di gestione del lavoro Maximo.

1.2.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)

IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) offre al Cliente la personalizzazione all'interno degli ambienti del Servizio Cloud e un supporto aggiuntivo per gestire IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Include la selezione del supporto di: personalizzazioni, applicazioni di terzi, implementazione opzionale del database, versioni precedenti 7.5.x e successive, implementazione personalizzata della classe e Single Sign-On (SSO).

1.2.5 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On fornisce al Cliente un'istanza di Non-Produzione e un accesso avanzato per scopi di sviluppo. Include livelli avanzati di accesso per supportare le attività di sviluppo, l'accesso ai database e gli strumenti SQL, lo sviluppo di report BIRT, la possibilità di implementare codice così come creare/implementare nuovamente il file maximo.ear e l'accesso alla console Websphere.

1.2.6 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On fornisce una suite di applicazioni 'service-as-a-business' come, ad esempio, quelle che consentono al Cliente di gestire i clienti, gli accordi relativi ai clienti con i piani di fatturazione e dei prezzi, la fornitura dei servizi, i contratti per fornitori e la fatturazione del cliente. Questo componente aggiuntivo supporta le applicazioni 'service as a business' e garantisce che solo gli utenti autorizzati possano visualizzare le informazioni riguardanti i propri clienti.

1.2.7 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On fornisce una soluzione per gestire gli asset di calibrazione e gli standard utilizzati per calibrarli, con funzionalità come, ad esempio, la tracciabilità e la rintracciabilità, i dati cronologici della calibrazione, i fogli di dati della calibrazione e la reportistica.

1.2.8 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On supporta le aziende nel miglioramento della sicurezza, dell'affidabilità e della conformità con le normative. Questa soluzione fornisce un'applicazione centralizzata per la reportistica di incidenti che riguardano il lavoro, il personale, la sicurezza, la salute e le aree ambientali.

1.2.9 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On amplia le funzionalità di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud per includere la gestione degli asset lineari, consentendo di modificare le caratteristiche nell'arco di un asset lineare utilizzando la segmentazione dinamica.

1.2.10 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On consente agli utenti di visualizzare le informazioni GIS (geographic information systems) all'interno di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Questo componente aggiuntivo fornisce un contesto geo-spaziale del lavoro, degli asset e delle funzionalità in base al territorio.

1.2.11 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On fornisce agli utenti le procedure di Gestione degli asset aziendali(enterprise asset management) per asset di trasporto come, ad esempio, flotte di auto, camion, autobus, locomotive, veicoli ferroviari, aeroplani, navi e i relativi asset lineari quali linee elettriche e autostrade.

1.2.12 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On fornisce alle organizzazioni aeronautiche le funzionalità di pianificazione e gestione relativa agli aeroplani.

1.2.13 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On fornisce agli utenti la possibilità di monitorare, tracciare e gestire strumenti, apparecchiature, strutture, dispositivi mobili e asset IT su un'unica piattaforma.

1.2.14 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On fornisce la gestione del ciclo di vita degli asset tramite un'unica piattaforma.

1.2.15 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On offre agli utenti la capacità di gestire le apparecchiature di produzione, le strutture, il trasporto e gli asset delle infrastrutture su un'unica piattaforma integrata.

1.2.16 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On fornisce una soluzione consolidata per gestire più lavori e la gestione degli asset tramite un'unica piattaforma e database.

1.2.17 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On fornisce un calcolo in tempo reale della configurazione di un asset e la durata del componente dell'asset.

1.2.18 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud fornisce ai Clienti senza gli ID utente IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud l'accesso remoto solo dai dispositivi mobili ai processi, ai lavori e alla gestione degli asset di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud tramite un'interfaccia personalizzabile.

1.2.19 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On fornisce ai Clienti con gli ID utente IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud l'accesso remoto dai dispositivi mobili ai processi, ai lavori e alla gestione degli asset di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud tramite un'interfaccia personalizzabile.

1.2.20 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS consente ai tecnici dell'affidabilità ed ai supervisori della manutenzione di ottenere una migliore conoscenza dello stato dei relativi asset. IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS ha funzionalità che:

- Consentono di definire e normalizzare lo stato degli asset in base a fattori chiave come, ad esempio, l'utilizzo residuo, la cronologia della manutenzione e dei malfunzionamenti, la manutenzione preventiva in ritardo, la condizione in base al metro cronologico e in tempo reale, nonché le informazioni dei sensori ed il meteo
- Consolidare le informazioni riguardanti lo stato degli asset aziendali per i tecnici dell'affidabilità ed i supervisori della manutenzione, inclusa la cronologia degli asset ed i dati cronologici ed in tempo reale dei sensori derivanti dagli asset
- Consentono agli utenti di avere una visione dettagliata degli asset aziendali in base alla sede, la gerarchia o la classe di asset per conoscere l'intero contesto dello stato degli asset critici
- Sfruttano le informazioni e le analisi in tempo reale usando IBM Watson Internet of Things Platform insieme ad altre fonti di informazione come, ad esempio, il meteo attuale e cronologico

Questo insieme di capacità fornisce una vista unica come parte integrante del sistema Maximo anziché dover utilizzare più viste da diversi strumenti per ottenere lo stesso risultato.

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS è fornito con contenuti di base per i report, i modelli, i ruoli utente e i gruppi di sicurezza, consentendo il supporto per le integrazioni di alcuni sistemi e fornendo strumenti a supporto della configurazione delle applicazioni.

1.2.21 IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud è uno strumento avanzato di gestione del lavoro per Maximo Asset Management che amplia le funzionalità di Maximo Scheduler per consentire agli utenti di gestire grandi progetti (come, ad esempio, chiusure, interruzioni e produzione), così come la manutenzione pianificata e non pianificata, su un'ampia area geografica o dove il meteo gioca un fattore importante nella disponibilità degli asset. Con la soluzione incorporata di Maximo, la gestione del lavoro end-to-end può essere completata correttamente usando un unico sistema di record.

Le funzionalità IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud includono:

- l'applicazione Customer Appointment Booking che consente al Rappresentante dei Servizi di Assistenza di pianificare gli appuntamenti tenendo conto della disponibilità dei clienti e dei tecnici, così come le previsioni meteo nel giorno in cui è necessario l'appuntamento.
- Interfaccia semplificata che consente agli utenti di modellare reti di ordini di lavoro complesse in modo tale che le dipendenze tra le attività nei diversi ordini di lavoro parent o tra un'attività e un diverso ordine di lavoro parent possano essere facilmente gestite graficamente.

L'integrazione con i dati meteo di The Weather Company che consente agli utenti di tenere conto del meteo pianificando, programmando, assegnando nel contempo il lavoro e reagire alle modifiche in base agli eventi meteo. Include la possibilità di configurare i dati meteo, consentendo agli utenti di impostare gli attributi che desiderano vedere nelle applicazioni Graphical Scheduling, Graphical Assignment e Graphical Appointment Book.

1.2.22 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud include le funzioni e le funzionalità di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud, IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud e IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On come sopra descritto.

1.2.23 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for Oracle Applications

Questo Servizio opzionale include le seguenti funzionalità:

- Integrazioni pronte per essere eseguite tra Maximo ed i moduli in Oracle E-Business Suite, che solitamente sono integrate con Maximo quali ad esempio Contabilità Generale, Acquisto, Inventario, Risorse Umane e Progetti.
- Implementazioni basate su scenari di business senza ulteriore programmazione. Ad esempio, il Cliente può facilmente configurare l'adattatore per implementare le transazioni di integrazione in base alle quali il programma gestisce le funzioni di acquisto.
- Funzioni di configurazione dell'integrazione a video, personalizzazione ed implementazione per l'adattamento o l'estensione delle integrazioni in base ai requisiti aziendali del Cliente.
- Funzioni di controllo, recovery, notifica e gestione incorporate.

Questo servizio può essere utilizzato solo in un'ambiente IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.24 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for SAP Applications

IBM Maximo Enterprise Adapter for SAP Applications gestisce i processi di gestione delle risorse e del lavoro con il sistema SAP del Cliente. L'adattatore gestisce i messaggi di transazione attraverso le code Java Message Service e l'integrazione dei processi SAP NetWeaver. L'adattatore aggiorna anche i sistemi quando il Cliente cambia i dati su entrambi i lati dell'integrazione, a seconda di come il Cliente configura e personalizza i punti di integrazione.

Questo servizio può essere utilizzato solo in un'ambiente IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.25 IBM Maximo Network on Blockchain

IBM Maximo Network on Blockchain consente ai processi di gestione delle risorse e del lavoro in Maximo di condividere i dati con una rete di partecipanti al business attraverso una contabilità aziendale digitale sicura, immutabile e completa che utilizza i servizi IBM Blockchain.

Il servizio gestisce le transazioni correlate alle risorse ed ai processi Maximo tramite delle code Java Service sicure, attraverso IoT-Blockchain Service e IBM Blockchain Integration. Il servizio aggiorna anche i sistemi quando il Cliente o i partecipanti cambiano i dati su entrambi i lati dell'integrazione, a seconda di come il Cliente configura e personalizza i punti di integrazione.

IBM Maximo Network on Blockchain include un'istanza IBM IoT Blockchain Service Non-Production da utilizzare per sviluppare e realizzare le applicazioni IBM Maximo Network on Blockchain, per verificare i dispositivi di connessione e le soluzioni e per eseguire le proof of concept. Ciascuna Istanza di non produzione può supportare fino a 400 Messaggi Elettronici al mese.

I prerequisiti tecnici sono IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9 (o successivo) o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) può essere utilizzato solo in un ambiente IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). IBM Blockchain Platform Service Enterprise Membership rappresenta un prerequisito tecnico di questo Servizio Cloud può essere acquistato alla pagina web <https://console.bluemix.net/catalog/services/blockchain>.

1.2.26 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Capacity for Production

Ogni istanza Add-on Capacity incrementa la dimensione orizzontale dell'ambiente di produzione aggiungendo un'ulteriore server UI con un massimo di 4 core e con fino a 32 GB di RAM.

1.2.27 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Baremetal Server Deployment

Tutti gli ambienti SaaS vengono distribuiti per impostazione predefinita utilizzando server virtuali. Ciò fornisce un'opzione alternativa di configurazione del server. Il dimensionamento di una distribuzione di server Bare Metal predefinito è costituito da un singolo processore quad-core con 32 GB di RAM. È possibile utilizzare più quantità per creare distribuzioni di server Bare Metal più grandi, se necessario.

1.2.28 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment

Ciascuna titolarità Add-on Capacity incrementa la dimensione di un Enhanced Access Development Environment per consentire l'utilizzo di un'ulteriore Macchina Virtuale Java. Una volta configurata questa capacità aggiuntiva per l'ambiente, non è possibile trasferirla ad un altro ambiente. Ciò è valido solo per IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.29 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Reporting Database

Ciascuna titolarità Add-on Reporting Database aggiunge un server di Database a qualsiasi ambiente del Cliente con cui il Database viene replicato, allo scopo di eseguirvi tool di reporting.

1.2.30 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud SFTP Accounts

Il Servizio Cloud Secure File Transfer Protocol server account (SFTP Account) consente di accedere ai dati ed al trasferimento dei dati tramite un flusso di dati Secure Shell (SSH). È inoltre possibile utilizzare SFTP Account per visualizzare i file di log negli ambienti del Cliente per scopi di risoluzione dei problemi e di sviluppo. Ciascun SFTP Account rappresenta un'istanza separata. È possibile creare un massimo di 5 (cinque) SFTP Account.

1.2.31 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on VPN IPsec Tunnel

Un tunnel VPN site-to-site IPsec viene utilizzato per codificare il traffico tra Gateway IPsec sicuri. VPN IPsec Tunnel consentirà il traffico site-to-site tra la rete del Cliente ed il Servizio Cloud. Può essere utilizzato per supportare determinate integrazioni, accesso al database di sola lettura, sincronizzazione LDAP ed altre comunicazioni che non possono essere effettuate su HTTPS/SSL.

1.2.32 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud IP Whitelisting

Ciascuna titolarità IP Whitelisting consente l'accesso configurato ad un ambiente specifico solo da un elenco di indirizzi IP o intervalli di IP, affidabili definito ed approvato dal Cliente.

1.2.33 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Enhanced Disaster Recovery Add-on

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di disporre della configurazione della Disaster Recovery per supportare un Recovery Point Objective (RPO) di 1 ora e un Recovery Time Objective (RTO) di 12 ore. Il Servizio Cloud include un server delle applicazioni ed un server di database in un data center secondario con abilitata la replica dei dati dal data center primario.

1.2.34 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Availability SLA for Non-Production Systems

Availability SLA for Non-Production Systems consente al Cliente di estendere lo SLA (Service Level Agreement) di IBM, come specificato in una PoE e descritto nell'Articolo 3, ad un determinato ambiente non di produzione. Questa SLA add-on non trasferibile non vale come garanzia.

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.

Scheda Tecnica di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

Scheda Tecnica di IBM Maximo Network on Blockchain:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=9EA95BD0A5AB11E88A70560C75A2DCDE>

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.

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 Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- "Utenti simultanei" è il numero di utenti che accedono simultaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server delle applicazioni) in qualsiasi momento specifico. Una persona che accede simultaneamente al Servizio Cloud più volte viene conteggiata solo come singolo Utente simultaneo.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud.
- Un Asset è una risorsa o un elemento tangibile di valore misurabile in lunghezza, identificato in modo univoco, che deve essere gestito dal Servizio Cloud.
- Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dai Servizi Cloud.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Limitazione di Non-Produzione

Se il Servizio Cloud è indicato come "Non-Produzione", il Servizio Cloud può essere utilizzato dal Cliente solo per attività interne non di produzione come, ad esempio, quali attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, staging, quality assurance e/o sviluppo di implementazioni addizionali ad uso interno o estensioni del Servizio Cloud, utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

Gli utenti di Istanze di Non-Produzione del Servizio Cloud devono essere autorizzati per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Le istanze dei servizi IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production non includono né i servizi in alta affidabilità (high availability), né la stessa frequenza di backup fornita con l'istanza di produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 (trenta) utenti possono utilizzare, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, l'Istanza non di produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

Ciascuna titolarità di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'istanza dei Servizi IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non Production al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'istanza simultaneamente. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'istanza dei Servizi IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production mediante l'acquisto dei Servizi IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On, tale capacità aggiuntiva non può essere successivamente riassegnata ad un'altra istanza dei servizi IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production.

Con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On viene fornito l'accesso remoto ad un massimo di 5 utenti con un livello avanzato di controllo all'interno dell'ambiente.

Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) per accedere alle istanze di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Flex Full Access Development Environment Non Production Add-On del Servizio Cloud.

5.2 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Products Limitation

Tutti gli utenti autorizzati dei seguenti prodotti devono avere anche una titolarità dello stesso tipo di utente per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On

Con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) il Cliente deve acquistare titolarità di pari numero e tipo di utente per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Se si utilizza IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) e IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud, il Cliente deve acquistare titolarità utente IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) di pari numero di utenti a cui viene fornito l'accesso per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS e IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud richiedono il prerequisito e l'acquisto separato delle titolarità utente appropriate per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

I Clienti che utilizzano il Servizio Cloud unicamente per i seguenti scopi o che utilizzano solo le seguenti funzioni del Servizio Cloud non richiedono titolarità per il Servizio Cloud:

- Immissione di richieste di assistenza e visualizzazione dello stato delle proprie richieste di assistenza.
- Creazione e visualizzazione di richieste, visualizzazione di modelli e visualizzazione di bozze tramite l'applicazione Desktop Requisitions.
- Utilizzo dell'applicazione Graphical Appointment Book in IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus.

Se il Servizio Cloud è indicato "Limited Use" l'utente potrà utilizzare fino a tre (3) moduli all'interno del Servizio Cloud applicabile, esclusi i moduli di Amministrazione, Integrazione, Sicurezza e Configurazione del sistema.

Se il Servizio Cloud è indicato come "Express Use", l'utente è autorizzato solo ad accedere al Servizio Cloud allo scopo di eseguire e visualizzare report, viste di sola lettura dei record, modificare lo stato dei record ed aggiornare gli ordini di lavoro assegnati al 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: "Service Level Agreement (SLA)".

Firma e timbro del Cliente

Data: