

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

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

### 1. Servizio in Cloud

L'offerta IBM Maximo EAM SaaS Flex è una soluzione per la gestione degli asset aziendali che include o supporta le seguenti procedure e funzionalità:

- Gestione degli asset aziendali – tracciare e gestire gli asset e i dati di ubicazione durante l'intero ciclo di vita degli asset. Identificare le caratteristiche degli asset, le classificazioni, le misurazioni, i percorsi di ispezione ed i piani di manutenzione.
- Gestione del lavoro – gestire le attività lavorative pianificate e non, la manutenzione preventiva e predittiva, i progetti a più fasi, i servizi, le emergenze e la manutenzione correttiva dalla richiesta iniziale sino al loro completamento, rendicontazione e contabilizzazione. Promuovere l'efficienza della forza lavoro attraverso incarichi, bilanciamento del lavoro e la creazione di report automatizzati.
- Gestione dell'inventario – tracciare e gestire i dettagli dell'inventario relativo ai ricambi ed agli asset, inclusi la quantità, l'ubicazione, l'utilizzo e il valore in più magazzini. Eseguire cicli e conteggi fisici.
- Gestione approvvigionamenti – Supportare gli acquisti diretti e il rifornimento da inventario attraverso rifornimenti automatici, richieste, richieste di preventivi, ordini di acquisto, ricezione e abbinamento delle fatture.
- Gestione dei contratti – gestire ed utilizzare l'acquisto, il leasing, il noleggio, le garanzie, le tariffe per la manodopera, il software, i contratti quadro generali e definiti dall'utente per migliore l'efficienza degli acquisti e sfruttare gli accordi standard.
- 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. Fornire accesso in un'intera organizzazione alle richieste di servizio.

IBM Maximo EAM SaaS Flex fornisce strumenti per la personalizzazione e l'amministrazione delle applicazioni, incluso il supporto delle integrazioni con altri sistemi. Gli strumenti di personalizzazione includono la configurazione del database, la progettazione dell'applicazione, la progettazione e la gestione del flusso di lavoro, la scrittura di report (inclusa l'elaborazione automatizzata di report ed i report ad hoc), la definizione e l'assegnazione del profilo di sicurezza, le regole di convalida dei dati e gli strumenti di migrazione della configurazione.

L'abbonamento del Cliente a IBM Maximo EAM SaaS Flex include un ambiente di produzione ed uno non di produzione. Il numero di utenti in un ambiente di produzione è limitato dalle quantità di abbonamenti ordinati. All'istanza di non produzione non possono accedere più di 30 utenti contemporaneamente.

#### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

##### 1.1.1 Abbonamenti utente al Servizio Cloud

IBM Maximo EAM SaaS Flex è un servizio in abbonamento che offre diversi livelli di accesso e frequenza d'uso. Di seguito sono definite le tipologie di abbonamento.

##### 1.1.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User

Un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User consente ad un singolo utente finale di accedere in lettura e scrittura alle applicazioni Maximo, inclusi gli strumenti di configurazione e della piattaforma. Un Utente Autorizzato è una persona singola a cui viene fornito l'accesso al programma attraverso i controlli di sicurezza.

##### 1.1.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User

Un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User consente l'utilizzo del programma da monitorare al numero di utenti che accedono al sistema in qualsiasi momento. Il numero di utenti a cui è

consentito accedere al sistema può superare il numero di abbonamenti simultanei, purché il numero di utenti che utilizza il sistema in un dato momento non superi il limite di utenti simultanei.

#### **1.1.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User**

Un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited User User consente ad un singolo utente finale di accedere in lettura e scrittura ad un massimo di tre (3) moduli all'interno del programma Maximo, sulla base del relativo profilo di sicurezza. I moduli che è possibile selezionare sono: Assets, Analytics, Building Information Models, Contracts, Financial, Inventory, Planning, Preventive Maintenance, Purchasing, Service Levels, Task Management e Work Orders. I moduli esclusi dall'elenco a cui gli utenti con Utilizzo Limitato possono accedere sono: Administration, Integration, Security e System Configuration. Un Utente con Utilizzo Limitato è una singola persona a cui viene fornito l'accesso al programma attraverso i controlli di sicurezza.

#### **1.1.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User**

Un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User consente ad un singolo utente finale di accedere a Maximo per eseguire e visualizzare report, visualizzare record di sola lettura, modificare lo stato dei record di cui è possibile modificare lo stato e aggiornare gli Ordini di lavoro o alle Ispezioni assegnate a tale persona. Gli aggiornamenti degli Ordini di lavoro possono essere effettuati utilizzando le applicazioni Work Order, Quick Reporting o Labor Reporting. Le Ispezioni possono essere aggiornate utilizzando l'applicazione Work Order o il work center Conduct Inspection. Gli utenti Express Use possono inserire Ordini di lavoro per la segnalazione di problemi rilevati nel corso delle attività assegnategli. Un Utente Autorizzato Express Use è una persona singola a cui viene fornito l'accesso al programma attraverso i controlli di sicurezza.

#### **1.1.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User**

Un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User fornisce gli stessi privilegi di accesso definiti per IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User. L'abbonamento Concurrent User consente l'utilizzo del programma da monitorare al numero di utenti che accedono al sistema in qualsiasi momento e sono controllati in base ai relativi diritti di accesso come definito per un utente Express Use nei profili di sicurezza. Il numero di utenti a cui è consentito accedere al sistema può superare il numero di abbonamenti simultanei, purché il numero di utenti che utilizza il sistema in un dato momento non superi il limite di utenti simultanei.

## **1.2 Servizi Opzionali**

### **Industry Solutions e Add-On**

#### **1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler**

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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 supervisori, dispatcher e tecnici di settore nel tentativo di semplificare l'intero processo di gestione del lavoro Maximo.

#### **1.2.2 IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex**

IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex 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.

#### **1.2.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On fornisce una soluzione per gestire gli asset calibrati 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.

#### **1.2.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety, and Environment Manager Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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.

#### **1.2.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On amplia le funzionalità di IBM Maximo EAM SaaS Flex per includere la gestione degli asset lineari, consentendo di modificare le caratteristiche nell'arco di un asset lineare utilizzando la segmentazione dinamica.

#### **1.2.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On**

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

#### **1.2.7 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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.

#### **1.2.8 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On fornisce alle compagnie aeree la gestione della configurazione dei velivoli, valutazioni dell'aeronavigabilità, pianificazione della manutenzione, programmazione e funzioni di gestione.

#### **1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On fornisce agli utenti la possibilità di monitorare, tracciare e gestire strumenti, apparecchiature, strutture, dispositivi mobili e asset IT su una piattaforma convalidata.

#### **1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On fornisce in un'unica piattaforma le funzioni avanzate per gli asset richieste ai gestori di energia nucleare e la gestione del ciclo di vita degli asset nucleari.

#### **1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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 in un'unica piattaforma integrata che combina il tracciamento dello stato, della sicurezza e dell'ambiente con la gestione del ciclo di vita degli asset.

#### **1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On fornisce una soluzione consolidata per la gestione dei sistemi di generazione e distribuzione di energia in un'unica piattaforma e database.

#### **1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On fornisce la gestione della configurazione, inclusa la definizione di un modello standard a cui gli asset vengono confrontati per convalidare il calcolo in tempo reale della configurazione di un asset e lo stato del componente dell'asset.

#### **1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex fornisce ai Clienti senza un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex un accesso remoto, esclusivamente da dispositivi mobili, ai processi, ai lavori ed alla gestione degli asset di IBM Maximo EAM SaaS Flex tramite un'interfaccia personalizzabile. La soluzione Maximo Anywhere supporta le operazioni effettuare senza connessione attraverso il download dei dati richiesti quando la connessione è disponibile.

#### **1.2.15 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On**

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On fornisce ai Clienti con un abbonamento IBM Maximo EAM SaaS Flex un accesso remoto da dispositivi mobili, ai processi, ai lavori ed alla gestione degli asset di IBM Maximo EAM SaaS Flex tramite un'interfaccia personalizzabile. La soluzione Maximo Anywhere

supporta le operazioni effettuare senza connessione attraverso il download dei dati richiesti quando la connessione è disponibile.

#### **1.2.16 IBM Maximo Asset APM Health Insights SaaS Flex Add-On**

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex consente ai tecnici dell'affidabilità ed ai supervisor della manutenzione di ottenere una migliore conoscenza dello stato dei relativi asset. IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex dispone di funzioni 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
- Consolidano le informazioni riguardanti lo stato degli asset aziendali per i tecnici dell'affidabilità ed i supervisor 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 Asset APM Health Insights 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.

#### **1.2.17 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On 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 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 configura i dati meteo, consentendo agli utenti di impostare gli attributi che desiderano vedere nelle applicazioni Graphical Scheduling, Graphical Assignment e Graphical Appointment Book.

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler rappresenta un prerequisito per questo Servizio Cloud. Per poter utilizzare questo Servizio Cloud il Cliente deve acquistare lo stesso tipo di titolarità utente appropriate.

#### **1.2.18 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications**

IBM Maximo EAM SaaS Adapter for Oracle Applications fornisce un'integrazione configurabile incorporata e il supporto dei processi di business per consentire a Maximo di interfacciarsi con il sistema di pianificazione delle risorse aziendali Oracle.

#### **1.2.19 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications**

IBM Maximo EAM SaaS Adapter for SAP Applications fornisce un'integrazione configurabile incorporata e il supporto dei processi di business per consentire a Maximo di interfacciarsi con il sistema di pianificazione delle risorse aziendali SAP.

## **Servizi dell'Infrastruttura e dell'Ambiente Cloud**

### **1.2.20 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production è un servizio opzionale che fornisce tutte le funzionalità disponibili con l'offerta base descritta nell'Articolo 1 ma fornita in un'Istanza 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).

### **1.2.21 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On è un servizio opzionale che aumenta le dimensioni di un IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance, al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere simultaneamente all'istanza.

### **1.2.22 IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment 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 Non di 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.war e l'accesso alla console WebSphere.

### **1.2.23 IBM Maximo EAM SaaS Flex Enhanced Disaster Recovery Add-On**

L'opzione IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery fornisce un secondo ambiente Maximo in un secondo data center configurato per un numero base di utenti, che se necessario è possibile scalare. La replica del database è abilitata in modo tale che le transazioni siano registrate in ciascun ambiente. L'obiettivo è quello di ridurre al minimo la perdita di dati e riportare in funzione un sistema entro 24 ore.

### **1.2.24 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance**

L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance aggiungere un'istanza del programma Maximo all'istanza Production per supportare migliori prestazioni ed un bilanciamento del carico superiore al livello predefinito a seconda dell'abbonamento dell'utente. Ogni istanza Add-On Capacity aumenta la dimensione dell'ambiente di produzione, aggiungendo un server con interfaccia utente con 4 core e 32 GB di RAM.

### **1.2.25 IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment**

- Tutti gli ambienti SaaS sono distribuiti con server virtuali per impostazione predefinita. L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment installerà il server di database per l'ambiente Maximo direttamente sui server anziché utilizzare server virtualizzati. Il dimensionamento predefinito dell'opzione Bare Metal Server Deployment prevede un singolo processore quad-core con 32 GB di RAM. Se necessario è possibile ordinare multipli di tale configurazione, per creare ambienti di distribuzione più grandi.
- L'opzione Bare Metal Server Deployment è richiesta quando il Cliente decide di conservare un sistema esistente di gestione di database relazionali Oracle e fornisce le licenze appropriate a IBM per il supporto dell'intero ambiente di produzione e di tutti gli ambienti non di produzione.

### **1.2.26 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database**

L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database fornisce un secondo database Maximo per il supporto di esigenze di reporting e analisi frequenti e complesse che influiscono sulle prestazioni dell'utente finale sul database Maximo originale. La replica del database è abilitata in modo tale che le transazioni siano registrate in ciascun ambiente.

### **1.2.27 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment**

Ciascuna opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment aumenta la dimensione di un Enhanced Access Development Environment in modo da consentire l'utilizzo di un ulteriore server di interfaccia utente Maximo costituito da un processore quad-core e da 32GB di RAM. Una volta configurata questa capacità aggiuntiva per l'ambiente, non è possibile trasferirla ad un altro ambiente.

### 1.2.28 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account

L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account fornisce un secondo account Secure File Transfer Protocol (SFTP) per lo spostamento dei dati tra l'ambiente cloud Maximo ed i sistemi locali tramite un flusso Secure Shell (SSH) di dati. È possibile creare fino a cinque (5) account SFTP.

### 1.2.29 IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPsec Tunnel Setup

L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup consente l'impostazione ed assicura la continuità operativa di una connessione Internet Protocol Security (IPsec) attraverso una Virtual Private Network (VPN) tra l'ambiente IBM Maximo EAM SaaS Flex ed i sistemi locali. Un tunnel VPN site-to-site di tipo IPsec viene utilizzato per criptare il traffico tra Gateway IPsec. Può essere utilizzato per supportare determinate interfacce, un accesso al database di sola lettura, la sincronizzazione LDAP ed altre comunicazioni che non possono essere effettuate su connessioni Secure Socket Layer (SSL, o HTTPS://).

### 1.2.30 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting

L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting fornisce configurazioni dell'ambiente IBM Maximo EAM SaaS Flex che consentono di limitare l'accesso ad un elenco approvato e definito dal Cliente di indirizzi o intervalli di indirizzi Internet Protocol (IP).

### 1.2.31 IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems

L'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems configura un singolo ambiente Maximo non di produzione per il supporto dello stesso livello di tempi di attività dell'ambiente di Produzione.

## 2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (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 ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

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

## 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 percentuale di disponibilità, 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*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 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.
- "Utente simultaneo" è un utente che accede 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 Asset è una risorsa o un elemento tangibile di valore misurabile in lunghezza, identificato in modo univoco, che deve essere gestito dal Servizio Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud.

Per questo Servizio Cloud, un Elemento è l'Ordine di un Lavoro. L'Ordine di un Lavoro è un oggetto usato per registrare l'autorizzazione per un particolare lavoro o progetto, nel contesto di una sede, asset o conto GL. Può contenere più attività (fasi di lavoro), il lavoro, i materiali ed i servizi necessari per eseguire correttamente il lavoro o un progetto. Per quanto concerne le titolarità un Ordine di Lavoro gestito sia da IBM Maximo EAM SaaS Flex che da IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler viene calcolato come un unico Ordine di Lavoro.

## 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 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente a IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

### 5.2 Backup

I backup vengono eseguiti entro un periodo di quattro (4) ore con cadenza giornaliera per le istanze di produzione ed entro un periodo di dodici (12) ore con cadenza giornaliera per le istanze di non produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 28 giorni per le istanze di produzione e fino a 7 giorni per le istanze di non produzione. 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 tenuta a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività potrebbe addebitare dei corrispettivi.

### 5.3 Disaster Recovery

Se il Cliente ha acquistato almeno un ambiente di non produzione, nel caso in cui si verifichi un'interruzione grave del sistema, causata da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.) IBM erogherà il servizio di disaster recovery impegnandosi a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i dati della produzione del Cliente in uno degli ambienti di non produzione del Cliente con un obiettivo di 72 ore. Questa non è una garanzia e gli SLA (Service Level Agreement) non sono disponibili.

### 5.4 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 aggiuntive 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 una o più istanze Non di Produzione del Servizio Cloud devono disporre di titolarità per IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Le istanze di IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production non includono servizi in high availability né la stessa frequenza di backup forniti 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 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'istanza IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production, al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere simultaneamente all'istanza. Se il Cliente, attraverso l'acquisto dell'opzione IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, aggiunge capacità ad un'istanza IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production, tale capacità aggiuntiva non potrà essere riassegnata successivamente ad un'altra istanza IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production.

Con IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment 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 Maximo EAM SaaS Flex per accedere alle istanze di IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On del Servizio Cloud.

### 5.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Product Limitations

Tutti gli utenti autorizzati dei seguenti prodotti devono disporre anche di una titolarità dello stesso tipo di utente di IBM Maximo EAM SaaS Flex:

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



IBM Maximo Asset Health Insights, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus e IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle hanno come prerequisito acquistabile separatamente le titolarità utente appropriate per IBM Maximo EAM SaaS Flex.

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 EAM Scheduler Plus SaaS Flex.

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: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Disaster Recovery", "Backup".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....