

IBM Maximo EAM SaaS

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 Maximo EAM SaaS

L'offerta IBM Maximo EAM SaaS è una soluzione per la gestione degli asset aziendali multi-tenant e basata sui ruoli, 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.
- 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.

IBM Maximo EAM SaaS extends Maximo estende i modelli di distribuzione Maximo da un cloud in sede e dedicato ad un cloud pubblico in un ambiente multi-tenant.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

Il Cliente potrà utilizzare fino a tre (3) moduli all'interno del Servizio Cloud, esclusi i moduli di Amministrazione, Integrazione, Sicurezza e Configurazione del sistema.

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

Il Cliente 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.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

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 applicano 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=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

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.

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
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

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- 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.
- "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.

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 Attività ad Alto Rischio

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.

5.2 Limitazioni prodotto di IBM Maximo EAM SaaS

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.

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", "Service Level Agreement ("SLA")", "Ulteriori condizioni", "Attività ad Alto Rischio".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: