

IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Storage

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 Production Quality Insights SaaS Storage

IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Storage consente al Cliente di acquistare spazio di storage aggiuntivo in package da 1 TB per l'utilizzo con uno dei seguenti Servizi Cloud:

- IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Visual Insights
- IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Acoustic Insights
- IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Prescriptive Quality

Se il Cliente ha diritto a più di uno dei suddetti servizi, lo spazio di storage aggiuntivo può essere condiviso tra tutti i servizi autorizzati.

2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento per il 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 (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.

IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Visual Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=01736770044E11E7982D0C38141F4056>

IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Acoustic Insights

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

IBM Maximo Production Quality Insights SaaS Prescriptive Quality

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=A1CB8570C3DC11E6A98AAE81A233E762>

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	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.

3.1.1 Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO) delle Prestazioni

- Tempo di risposta massimo di 5 secondi per indicare che la pagina web è attiva

Gli obiettivi del livello di servizio (SLO) rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente.

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:

- Terabyte è uguale a 2 elevato alla quarantesima byte elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nel Servizio Cloud.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

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>.

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 il Trattamento e la Protezione", "Service Level Agreement ("SLA")", "Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO) delle Prestazioni".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: