

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

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 Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Gli utenti Standard dispongono delle seguenti funzionalità:

- a. Console Intelligent Operations Center (IOC) – interfaccia principale che consente agli utenti di visualizzare gli eventi e il loro stato, informazioni geospaziali (richiede l'integrazione ad un servizio GIS non fornita con il Servizio Cloud IBM) e visualizzare report per l'analisi degli andamenti storici, l'ottimizzazione della distribuzione delle risorse e sui KPI (Key Performance Indicators) scelti dall'utente.
- b. Consente agli utenti di visualizzare i risultati dell'analisi in base all'ora e all'ubicazione di eventi o altri dati elaborati dai Servizi Cloud IBM su una mappa.
- c. Consente agli utenti di estrarre eventi in base ai dati elaborati dal Servizio Cloud IBM.
- d. Consente agli utenti di visualizzare i report sugli eventi o dati acquisiti nella console IOC.
- e. Consente agli utenti di eseguire le Procedure Operative Standard che possono aiutare ad automatizzare una risposta standard in base ad un evento, ad una soglia KPI o ad una condizione definita in un report.
- f. Consente agli utenti di ottenere un riepilogo "a prima vista" delle informazioni su tutti gli eventi in una città.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Gli Utenti di dispositivi mobili non hanno accesso a nessuna Funzionalità degli Utenti Standard, tranne nei seguenti casi:

- a. gli utenti di dispositivi mobili possono accedere alla console Intelligent Operations Center in sola lettura, ad eccezione degli utenti di dispositivi mobili che hanno il seguente accesso in lettura/scrittura alle Procedure Operative Standard:
 - tramite la console Intelligent Operations Center, gli utenti di dispositivi mobili possono avviare, interrompere o ignorare le fasi della Procedura Operativa Standard e possono aggiungere commenti o riferimenti in una fase della Procedura Operativa Standard attiva.
- b. gli utenti di dispositivi mobili possono accedere alle API (Application Programming Interface) definite nel manuale Intelligent Operations Center Programming Guide tramite interfacce fornite da IBM o interfacce alternative di terzi come, ad esempio, un'applicazione nativa per dispositivi mobili.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Gli Utenti 'Consumer' possono inviare richieste di servizio e visualizzare lo stato delle proprie richieste.
- Gli Utenti 'Consumer' non hanno alcun accesso alle funzionalità dell'Utente Standard.

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- a. Il Cliente deve ottenere almeno un Utente Standard come prerequisito per ottenere un Oggetto Gestito su Cloud.
- b. IBM Intelligent Operations Center Managed Object consente al sistema di acquisire dati e, opzionalmente, agire rispetto ad un oggetto tangibile identificato individualmente nel programma.
- c. Le tipologie di oggetti tangibili che IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud tratterà per uno specifico Cliente saranno indicati nel Documento d'Ordine come "Oggetto Gestito".

- d. IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud può eseguire il tracciamento delle origini dati anche di un Oggetto Non Gestito che non sarà oggetto di un corrispettivo separato.

2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

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.
- "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.
- Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante i Servizi Cloud.

- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio 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 Integrazione del Servizio GIS di Terzi

IBM Intelligent Operations Center on Cloud si collega al server Geographic Information System (GIS) per abilitare i servizi mappa e di geocodifica di base. Il Cliente è responsabile di ottenere la licenza del server GIS dal fornitore del server GIS e fornirà a IBM le informazioni sulla licenza. Contattare IBM per un elenco di tutti i server GIS supportati. Il Cliente è anche responsabile di mantenere la connettività al server GIS.

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: