

IBM Maximo Application Suite Managed Service

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

1. Servizio in Cloud

Il Servizio Cloud IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) ospita e gestisce IBM Maximo Application Suite nell'IBM Cloud.

IBM gestisce l'infrastruttura (rete, storage e risorse di calcolo), applica le patch nell'applicazione e gestisce il software IBM, l'infrastruttura ed i controlli della sicurezza e della privacy applicabili.

Questo Servizio Cloud include:

- Supporto per le seguenti applicazioni che sono parte di IBM Maximo Application Suite (MAS) nell'IBM Cloud con Red Hat OpenShift.
 - Gestione
 - Monitor
- Un ambiente di produzione e un ambiente di non produzione per ogni applicazione distribuita. Per ciascuna applicazione è possibile acquistare ulteriori ambienti di non produzione (Sviluppo).

Come prerequisito di questo Servizio è necessario che il Cliente acquisti le titolarità per le licenze software di IBM Maximo Application Suite. Le titolarità software a IBM Maximo Application Suite, utilizzate in MAS MS, non possono essere utilizzate in altri ambienti.

Parametri di dimensionamento dell'Ambiente Applicativo

	Sviluppo	Piccolo	Medio	Grande
Gestione	Fino a 2 utenti	Fino a 100 utenti	101 – 250 utenti	251 – 500 utenti
Monitor	Fino a 10 punti di I/O	Fino a 1.000 punti di I/O	Fino a 50.000 punti di I/O	Fino a 300.000 punti di I/O

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Questo servizio di base fonda l'ambiente di servizio gestito per supportare le varie applicazioni distribuite da Maximo Application Suite. L'unità di capacità include le applicazioni core, il middleware ed i database richiesti. Il Cliente deve acquisire il numero appropriato di titolarità all'Unità di Capacità in base all'applicazione fornita e alle dimensioni dell'ambiente. Per determinare il numero richiesto di unità di capacità richieste viene utilizzata come segue la dimensione della più grande applicazione distribuita nell'ambiente Maximo Application:

Unità di capacità richieste

Sviluppo	Piccolo	Medio	Grande
1	7	9	12

1.1.2 Virtual Processor Core (VPC) di IBM Maximo Application Suite Managed Service

A seconda dell'applicazione distribuita della suite oltre alle Unità di Capacità richieste per fondare l'ambiente MAS MS, per completare la configurazione dell'ambiente al Cliente verrà richiesto di ottenere VPC aggiuntivi come segue:

Virtual Processor Cores Richiesti

	Sviluppo	Piccolo	Medio	Grande
Monitor	24	24	32	213
Gestione	8	8	24	48

Se il Cliente necessita di una capacità elaborativa superiore rispetto a quella inclusa nella configurazione di base dell'applicazione potrà acquisire ulteriori titolarità per VPC. I VPCs sono distribuiti a multipli di 16.

1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

A seconda dell'applicazione distribuita della suite oltre alle Unità di Capacità richieste per fondare l'ambiente MAS MS, per completare la configurazione dell'ambiente al Cliente verrà richiesto di ottenere Gigabyte aggiuntivi come segue:

Gigabyte Richiesti

	Sviluppo	Piccolo	Medio	Grande
Monitor	1024	1024	2048	8192
Gestione	2800	500	1200	2800

Se il Cliente necessita di una capacità di storage superiore rispetto a quella inclusa nella configurazione di base dell'applicazione potrà acquisire ulteriori titolarità per Gigabyte.

L'Applicazione di Monitoraggio standard di Sviluppo, Piccola e Media può supportare un massimo di 4000 GB di storage del Cliente. L'Applicazione di Monitoraggio standard Grande può supportare un massimo di 96000 GB di storage del Cliente.

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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

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.

3.2 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:

- L'Unità di Capacità è una misura indipendente della Capacità relativa all'uso dei Servizi Cloud.
- Il Core del Processore Virtuale è un processore virtualizzato, di capacità standard, assegnato o gestito dal Servizio Cloud.
- Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, analizzati, utilizzati, archiviati o configurati nei 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 Periodo di conservazione

Per la funzionalità Monitor che fa parte di IBM Maximo Application Suite, ai dati in arrivo del dispositivo si applicano i seguenti periodi di conservazione:

- 7 giorni per un ambiente non di produzione
- 3 mesi per un ambiente di produzione

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)".

Firma e timbro del Cliente

Data: