

Condizioni di Utilizzo IBM (TOU) – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM - Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili nel seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS

durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- b. **Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente ai servizi IBM SaaS diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere titolarità per il numero massimo di Utenti 'Concurrent' che accedono contemporaneamente ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente, (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è l'accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- d. **Asset** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Asset è qualsiasi risorsa tangibile o articolo di valore da gestire, incluse le apparecchiature, le strutture, i mezzi di trasporto, l'hardware e il software IT utilizzati per la produzione. Qualsiasi risorsa o elemento con un identificativo univoco all'interno dei servizi IBM SaaS è un Asset separato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire gli Asset gestiti o accessibili tramite i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base a un uso continuativo o se terminerà alla fine del periodo contrattuale.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

5. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema di reportistica online. Il Supporto tecnico non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere dati statistici sull'utilizzo e informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS allo scopo di tenere traccia dell'utilizzo e migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente in base all'Informativa sulla Privacy Online IBM disponibile alla pagina web <http://www.ibm.com>.

6.2 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

6.3 Limitazione di Non-Produzione

Se per i servizi IBM SaaS è specificato "di Non-Produzione", i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati dal Cliente solo per le attività interne non di produzione, incluse le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, benchmark interno, staging, garanzia di qualità e/o implementazioni aggiuntive o ampliamento dello sviluppo dei servizi IBM SaaS utilizzati internamente tramite le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte dei servizi IBM SaaS per altri scopi, senza aver acquistato le opportune titolarità di produzione.

Gli utenti di Istanze di Non-Produzione dei servizi IBM SaaS devono essere autorizzati per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Le istanze di Non-Produzione per i servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) non includono né i servizi in alta affidabilità (high availability), né la stessa frequenza di backup fornita 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 di non produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

Ciascuna titolarità di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'istanza di Non-Produzione per i servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'istanza simultaneamente. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'istanza di Non-Produzione dei servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) mediante l'acquisto dei servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non può essere riassegnata successivamente ad un'altra istanza di Non-Produzione per i servizi IBM Enterprise Asset Management.

Con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) 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 Enterprise Asset Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (Maximo) per accedere alle istanze di IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On dei servizi IBM SaaS.

6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Products Limitation

Tutti gli utenti autorizzati dei seguenti prodotti devono avere anche una titolarità dello stesso tipo di utente di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

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

Con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) il Cliente deve acquistare titolarità di pari numero e tipo di utente per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Il Cliente deve acquistare titolarità per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) come prerequisito per acquistare titolarità per IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

6.5 Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi

Ove applicabile, se il Cliente o un Utente IBM SaaS trasmette del contenuto ad un sito web di terzi o ad altri servizi collegati o resi accessibili dai servizi IBM SaaS, o incorpora il contenuto di terzi come, ad esempio, applicazioni o database in un ambiente IBM SaaS, il Cliente e l'utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del contenuto e la ricezione, l'utilizzo e il supporto di qualsiasi contenuto di terzi, ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi. IBM si riserva il diritto di declinare il supporto di eventuali applicazioni o processi di terzi o personalizzati per qualsiasi motivo, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: rischi di sicurezza percepiti, esposizione della licenza o delle prestazioni

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

L'offerta IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) è una soluzione per la gestione degli asset aziendali che include o supporta i seguenti processi e funzioni:

- a. Gestione degli asset aziendali – tracciare e gestire gli asset e i dati di ubicazione durante l'intero ciclo di vita degli asset.
- b. Gestione del lavoro – gestire le attività lavorative pianificate e non pianificate, dalla richiesta iniziale al completamento, fino alla registrazione .
- c. 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.
- d. Gestione dell'inventario – tracciare e gestire i dettagli dell'inventario relativo agli asset, inclusi la quantità, l'ubicazione, l'utilizzo e il valore.
- e. Gestione degli appalti – fornire supporto per le fasi di acquisto come l'acquisto diretto e il rifornimento dell'inventario.
- f. 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.

I servizi IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) vengono forniti con contenuti di base per i report, i modelli, i ruoli utente e i gruppi di sicurezza, consentendo di fornire supporto per le integrazioni di alcuni sistemi e fornendo strumenti a supporto della configurazione delle applicazioni.

1.1 Servizi Opzionali

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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 di Non-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 di non produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On è un servizio opzionale che aumenta le dimensioni di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Instance per consentire ad altri 30 utenti di accedere simultaneamente all'istanza.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler è un servizio opzionale che consente ai responsabili della pianificazione di creare le pianificazioni delle attività lavorative e inviare le assegnazioni ai tecnici del settore.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) offre al Cliente la personalizzazione all'interno degli ambienti IBM SaaS e un supporto aggiuntivo per gestire IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Include la selezione del supporto di: personalizzazioni, applicazioni di terzi, implementazione opzionale del database, versioni precedenti 7.5.x e successive, implementazione personalizzata della classe e Single Sign-On (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On fornisce al Cliente un'istanza di Non-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.ear e l'accesso alla console Websphere.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On 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.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On fornisce una soluzione per gestire gli asset di calibrazione 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.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On amplia le funzionalità di IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) per includere la gestione di asset lineari, consentendo di modificare le caratteristiche nell'arco di un asset lineare mediante la segmentazione dinamica.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On consente agli utenti di visualizzare le informazioni GIS (geographic information systems) all'interno di IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Questo componente aggiuntivo fornisce un contesto geo-spaziale del lavoro, degli asset e delle funzionalità in base al territorio.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On fornisce alle organizzazioni aeronautiche le funzionalità di pianificazione e gestione relativa agli aeroplani.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On fornisce agli utenti la possibilità di monitorare, tracciare e gestire strumenti, apparecchiature, strutture, dispositivi mobili e asset IT su un'unica piattaforma.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On fornisce la gestione del ciclo di vita degli asset tramite un'unica piattaforma.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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 su un'unica piattaforma integrata.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On fornisce una soluzione consolidata per gestire più lavori e la gestione degli asset tramite un'unica piattaforma e database.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On fornisce un calcolo in tempo reale della configurazione di un asset e la durata del componente dell'asset.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) fornisce ai Clienti senza gli ID utente IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) l'accesso remoto solo dai dispositivi mobili ai processi, ai lavori e alla gestione degli asset di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) tramite un'interfaccia personalizzabile.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On fornisce ai Clienti con gli ID utente IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) l'accesso remoto dai dispositivi mobili ai processi, ai lavori e alla gestione degli asset di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) tramite un'interfaccia personalizzabile.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud consente ai tecnici dell'affidabilità ed ai supervisori della manutenzione di ottenere una migliore conoscenza dello stato dei relativi asset. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud è dotato di funzionalità che:
 - forniscono la capacità 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;

- consolidare le informazioni riguardanti lo stato degli asset aziendali per i tecnici dell'affidabilità ed i supervisori della manutenzione, inclusa la cronologia degli asset ed i dati cronologici ed in tempo reale dei sensori derivanti dagli asset;
- fornire agli utenti la capacità 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; e
- sfruttare 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 Health Insights on Cloud 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.

2. Dati Personali e Dati regolamentati

Questa offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per dati regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, i dati personali o i dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questi servizi IBM SaaS soddisfano le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con i servizi IBM SaaS.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

1. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

2. Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio durante un Mese Contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
Meno del 99,8%	2%
Meno del 98,8%	5%
Meno del 95,0%	10%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 432 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 432 minuti di Tempo di Fermo	
= 42.768 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,0% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Limitazione di Non-Produzione"; "Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi"; "Dati Personali e Dati regolamentati"; dell'Appendice B: "Crediti di Disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: