

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

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

- Gestione degli asset aziendali – tracciare e gestire gli asset, la loro collocazione funzionale e la loro vita riparativa durante l'intero ciclo di vita.
- 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 la gestione di contratti d'acquisto, contratti quadro, di leasing, di noleggio, garanzie, tariffari risorse ed accordi software.
- Gestione dell'inventario – tracciare e gestire il ciclo di vita dei materiali e ricambi inerenti gli asset, includendo logiche inventariali classiche, politiche di riordino e gestione di tutte le transazioni finanziarie e le movimentazioni fisiche che li riguardano.
- Gestione degli acquisti – fornire supporto per le fasi di approvvigionamento beni e servizi atti a consentire l'esecuzione dei lavori ed i livelli congrui di inventario.
- Gestione servizi – definire le offerte di servizi verso terzi, stabilirne i relativi Livelli di servizio (SLA), monitorarne le modalità di erogazione e consuntivazione ed implementare eventuali procedure di escalation.

I servizi di IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) mettono a disposizione contenuti di base su analitiche e reportistica, modelli e classificazioni, strumenti per la gestione della sicurezza (gruppi, ruoli ed utenti), per il supporto delle integrazioni con sistemi esterni, nonché per la configurazione e la personalizzazione delle applicazioni. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) include anche un'istanza di Non-Produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 (trenta) utenti possono utilizzare, contemporaneamente, l'Istanza di Non-Produzione, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, dispositivi mobili o via Application Server).

1.1 Servizi Opzionali

1.1.1 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud per Non-Produzione mette a disposizione dei clienti ulteriori istanze di Non-Produzione oltre a quelle incluse nei servizi di base descritti nella sezione 1. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 (trenta) utenti possono utilizzare contemporaneamente l'Istanza di Non-Produzione, direttamente o indirettamente (per esempio tramite multiplexing, dispositivi mobili o via Application Server).

1.1.2 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On è un servizio opzionale la capacità dell'ambiente di Non-Produzione, per consentire ad ulteriori 30 utenti di accedere contemporaneamente all'Istanza.

1.1.3 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler è uno strumento end-to-end per la pianificazione, schedulazione e controllo dei lavori gestiti con IBM Maximo Asset Management. Consente a progettisti e pianificatori di visualizzare graficamente gli ordini di lavoro e la pianificazione delle manutenzioni preventive (diagramma di Gantt), consentendo la creazione di un programma di lavoro preciso e dettagliato, considerandone i fattori critici quali disponibilità delle macchine, delle risorse, relazioni logiche e vincoli al contorno. Indirizza inoltre le esigenze dei supervisor, dei dispatcher e dei tecnici di settore, semplificandone l'intero processo di gestione dei lavori.

1.1.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)

IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) mette a disposizione un supporto aggiuntivo e modalità complete di accesso agli elementi dell'infrastruttura di Maximo, consentendo così un pieno livello di personalizzazione/customizzazione. Include il supporto di: specifiche personalizzazioni, applicazioni di terzi, deployment addizionali a livello di database, il supporto di versioni precedenti la 7.5.x, la customizzazione delle classi Java, il supporto del Single Sign-On (SSO).

1.1.5 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On mette a disposizione del Cliente un'istanza di Non-Produzione e un accesso avanzato per scopi di sviluppo/customizzazione. Include livelli avanzati di accesso per supportare le attività di sviluppo applicativo (accesso diretto ai database, disponibilità di strumenti SQL, il Report Writer BIRT, la possibilità di customizzare le classi Java), e quindi un accesso alla Console dell'Application Server Websphere per il re-deployment dei file EAR di Maximo.

1.1.6 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On fornisce una suite di applicazioni dedicate ai Clienti che, come business primario, hanno quello di garantire le performance degli asset di proprietà dei loro Clienti (e quindi non loro). Sono inclusi servizi per gestire le anagrafiche dei Clienti, gli accordi contrattuali i piani di fatturazione e tutti gli aspetti operativi ad essi correlati. Questo componente aggiuntivo supporta le applicazioni 'service as a business' e garantisce i livelli di sicurezza, confidenzialità e segregazione dei dati di ciascun Cliente.

1.1.7 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On fornisce una soluzione dedicata alla gestione del ciclo di vita degli strumenti di misura e test, inclusi i protocolli standard utilizzati per la loro calibrazione/taratura, nonché la tracciabilità e la rintracciabilità dei dati dello storico delle calibrazioni stesse.

1.1.8 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On estende le funzionalità di Maximo per supportare le aziende nel miglioramento delle procedure operative che riguardano gli aspetti di sicurezza sul lavoro, l'affidabilità operativa e l'aderenza alle norme in vigore sulla materia. Questa soluzione rappresenta una soluzione centralizzata per l'apertura/dichiarazione di eventi/incidenti che riguardano l'esecuzione dei lavori, il personale, la sicurezza, la salute e le aree ambientali.

1.1.9 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On estende le funzionalità di Maximo per includere la gestione degli asset lineari, mettendo a disposizione la possibilità di segmentarli dinamicamente per individuarne e gestirne le diverse sezioni in funzione delle specifiche caratteristiche.

1.1.10 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On estende le funzionalità di Maximo per consentire un'integrazione diretta, su mappa, ai dati cartografici presenti nel GIS (Geographic Information System). Questa componente addizionale consente l'accesso ai dati degli ordini di lavori e degli asset in un contesto geo-spaziale, riferito al territorio.

1.1.11 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On estende le funzionalità di Maximo per gestire le specificità del settore dei trasporti (ad esempio flotte di auto, camion, autobus, locomotive, vagoni ferroviari, navi o i relativi asset lineari quali ad esempio linee ferroviarie e strade/autostrade).

1.1.12 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On estende le funzionalità di Maximo per gestire le specificità del settore aeronautico, sia esso riferito alla componente di manutenzione certificata (MRO) che per la gestione operativa delle flotte di velivoli.

1.1.13 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On estende le funzionalità di Maximo per gestire le specificità del settore chimico-farmaceutico, al fine di garantire la conformità agli aspetti normativi, nonché specifiche funzionalità, che gli sono propri.

1.1.14 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On estende le funzionalità di Maximo per gestire le specificità del settore energetico da fonte nucleare, al fine di garantire la conformità agli aspetti normativi, nonché specifiche funzionalità, che gli sono propri.

1.1.15 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On estende le funzionalità di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud per gestire le specificità del settore petrolchimico, al fine di garantire la conformità agli aspetti normativi, nonché specifiche funzionalità, che gli sono propri.

1.1.16 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On estende le funzionalità di Maximo per gestire le specificità del settore delle Multi-Utility (energia, gas, acqua, rifiuti) al fine di garantire la conformità agli aspetti normativi, nonché specifiche funzionalità, che gli sono propri.

1.1.17 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On estende le funzionalità Maximo per gestire quegli asset particolarmente complessi per i quali la gestione della configurazione e la sua tracciabilità/rintracciabilità nel tempo sono requisiti normativi irrinunciabili.

1.1.18 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud fornisce un accesso esclusivamente da dispositivi mobili ai dati ed ai processi gestiti da Maximo attraverso un'interfaccia personalizzabile.

1.1.19 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On estende le funzionalità di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud per consentire agli utenti di accedere ai dati e processi di Maximo anche da dispositivi mobili attraverso un'interfaccia personalizzabile.

1.1.20 IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud consente agli ingegneri di manutenzione ed ai supervisor della manutenzione di ottenere una migliore conoscenza sullo stato di salute ed affidabilità dei propri asset. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud è dotato di funzionalità che:

- Forniscono la capacità di centralizzare il controllo sullo stato di salute ed affidabilità degli asset, basandosi su aspetti chiave come, ad esempio, l'utilizzo residuo, lo storico riparativo e dei guasti, i piani di manutenzione programmata in atto, integrandoli con gli eventi le misure provenienti dal campo e le informazioni meteorologiche.
- Consolidano le informazioni riguardanti lo stato degli asset aziendali per i tecnici dell'affidabilità ed i supervisor della manutenzione, inclusa la cronologia degli asset ed i dati cronologici ed in tempo reale dei sensori derivanti dagli asset
- Consentono di navigare nei dati riferiti agli asset critici, in base alla loro ubicazione geografica e funzionale, alla distinta base manutentiva cui fanno riferimento ed alla loro classificazione tecnica e merceologica.
- Fanno leva sui dati provenienti dal campo, utilizzando la IBM Watson Internet of Things Platform, correlandoli con dati esterni (come ad esempio dati correnti o storici del meteo).

Questo insieme di funzionalità rappresentano una vista unificata e consistente degli asset, come parte nativamente integrante di Maximo, senza dover utilizzare viste diverse da diversi strumenti per ottenere lo stesso risultato.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud mette a disposizione contenuti di base su analitiche e reportistica, modelli e classificazioni, strumenti per la gestione della sicurezza (gruppi, ruoli ed utenti), per il supporto delle integrazioni con sistemi esterni, nonché per la configurazione e la personalizzazione delle applicazioni.

1.1.21 IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud amplia le funzionalità di Maximo Scheduler per consentire agli utenti di gestire grandi progetti (come, ad esempio, fermate d'impianto, o manutenzioni generali), così come interventi complessi di manutenzione programmata e non, per quelle realtà distribuite geograficamente sul territorio e per le quali anche le condizioni meteo rappresentano un fattore importante nelle decisioni e nella pianificazione delle attività. Con questa soluzione, nativamente integrata, Maximo può diventare l'unico strumento e l'unica fonte di dati per la gestione dei lavori di un'organizzazione.

Le funzionalità IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud includono:

- L'applicazione Customer Appointment Booking, che consente ai Planner o ai Responsabili di un Reparto Assistenza di pianificare al meglio gli appuntamenti tenendo conto della disponibilità dei clienti e dei tecnici, così come delle previsioni meteo nel periodo in cui è necessario fissare l'appuntamento.
- Una interfaccia semplificata, che consente agli utenti di modellare piani complessi di ordini di lavoro, in modo tale che le inter-dipendenze tra le macro-fasi, o le attività di dettaglio possano essere gestite agevolmente in modo grafico.
- L'integrazione con i dati meteorologici di The Weather Company che consente agli utenti di tenere conto del meteo, pianificando, programmando ed assegnando il lavoro, reagendo appunto alle variazioni del meteo. Questa funzionalità include la possibilità di configurare i dati meteo, consentendo agli utenti di impostare gli attributi che desiderano considerare nelle applicazioni di loro utilizzo (Graphical Scheduling, Graphical Assignment e Graphical Appointment Book).

1.1.22 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud include le funzioni di Maximo Scheduler, Maximo Scheduler Plus e Maximo Anywhere, come sopra descritte.

1.1.23 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for Oracle Applications

Questo Servizio opzionale include le seguenti funzionalità:

- Flussi di integrazione pre-configurati, tra i moduli di Maximo e quelli di Oracle E-Business Suite, a copertura degli scenari usualmente considerati come a titolo esemplificativo Piano dei Conti, Magazzino ed Inventario, Risorse Umane, Progetti.
- L'implementazione basata su scenari di business tipici, senza necessità di ulteriori sviluppi, ed è in grado di aggiornare bi-direzionalmente i due sistemi in gioco, in funzione degli specifici requisiti del Cliente. Ad esempio, il Cliente può facilmente configurare l'adattatore per adeguare i flussi di integrazione concernenti i flussi di acquisto.
- Funzioni guidate di configurazione, personalizzazione e deployment dei flussi di integrazione, in risposta a specifici requisiti del Cliente.
- Funzioni incorporate di controllo, ripristino, gestione e notifica delle azioni e delle transazioni coinvolte nell'integrazione.

Questo Servizio è disponibile solo con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.1.24 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for SAP Applications

Flussi di integrazione pre-configurati, fra i moduli di Maximo e quelli di SAP, a copertura degli scenari usualmente considerati. L'adattatore gestisce la comunicazione fra i due sistemi mediante JMS e l'ambiente SAP NetWeaver Process Integration. L'implementazione basata su scenari di business tipici, senza necessità di ulteriori sviluppi, ed è in grado di aggiornare bi-direzionalmente i due sistemi in gioco, in funzione degli specifici requisiti del Cliente.

Questo Servizio è disponibile solo con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

2. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e usi locali, le parti convergono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> gli Exhibit del DPA si applicano e completano l'Accordo 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 applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, 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.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il risarcimento del danno per una pretesa fondata relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato 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 le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud 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 il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

| Disponibilità in un mese contrattuale | Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento) |
|---------------------------------------|---|
| < 99,9% | 2% |
| <99,0% | 5% |
| < 95% | 10% |

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, 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.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente. Utente "Concurrent" è una qualificazione utile per poter ottenere i servizi IBM SaaS.
- Utente "Concurrent" è una qualificazione utile per poter ottenere i servizi IBM SaaS. Utente "Concurrent" è una persona che accede al Servizio Cloud in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente al Servizio Cloud diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere le titolarità per il numero massimo di Utenti "Concurrent" che accedono contemporaneamente al Servizio Cloud 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 o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- "Elemento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Asset" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. 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 del Servizio Cloud è un Asset separato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire l'accesso o la gestione degli Asset tramite il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

5.3 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

5.4 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta i record e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione di recesso con preavviso di almeno 90 giorni. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud dove un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali a supporto di attività ad alto rischio, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: progettazione, costruzione o controllo di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di controllo del traffico aereo, sistemi di controllo automobilistico, apparecchiature belliche o navigazione o comunicazione aeree.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Limitazione di Non-Produzione

Se il Servizio Cloud è indicato come "Non-Produzione", il Servizio Cloud può essere utilizzato dal Cliente solo per attività interne non di produzione come, ad esempio, quali attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, staging, quality assurance e/o sviluppo di implementazioni aggiuntive ad uso interno o estensioni del Servizio Cloud, utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

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

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

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 Management on Cloud Flex (Maximo) per accedere alle istanze di IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Flex Full Access Development Environment Non Production Add-On del Servizio Cloud.

7.4 Limitazioni dei prodotti IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud

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

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

- IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud 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). Se si utilizza IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) e IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud, il Cliente deve acquistare titolarità utente IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) di pari numero di utenti a cui viene fornito l'accesso per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud e IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud richiedono il prerequisito e l'acquisto separato delle titolarità utente appropriate per IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

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.
- Utilizzo dell'applicazione Graphical Appointment Book in IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus.

Se il Servizio Cloud è indicato come "Limited Use", l'utente è autorizzato solo ad utilizzare fino a tre (3) moduli all'interno del Servizio Cloud applicabile, ad esclusione dei moduli Amministrazione, Integrazione, Sicurezza e Configurazione del sistema.

Se il Servizio Cloud è indicato come "Express Use", l'utente 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.

7.5 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Ove applicabile, se il Cliente o un Utente del Servizio Cloud trasmette del contenuto ad un sito web di terzi o ad altri servizi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud o incorpora il contenuto di terzi come, ad esempio, applicazioni o database in un ambiente del Servizio Cloud, il Cliente e l'utente del Servizio Cloud 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

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi"

Firma e timbro del Cliente

Data: