

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují údaje o ceně a další podrobnosti o objednávce Zákazníka.

### 1. Cloud Service

IBM Maximo EAM SaaS Flex je řešení pro správu podnikových aktiv, které zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- Správa podnikových aktiv – Sledování a správa aktiv a dat umístění prostřednictvím životního cyklu aktiv. Identifikace charakteristik aktiva, klasifikace, měření, inspekční trasy a plány údržby.
- Správa činností – správa plánovaných a neplánovaných pracovních činností, preventivní a plánované údržby, vícefázových projektů, servisu, nouzových situací a nápravné údržby od prvotního požadavku až po dokončení a zaznamenání. Podporuje efektivitu pracovních sil prostřednictvím pověření, vyvažování práce a automatického vytváření sestav.
- Správa zásob - sledování a správa podrobných informací o zásobách souvisejících s aktivy a náhradními díly, včetně množství, umístění, používání a hodnoty napříč vícero skladišti a sklady. Provádí inventuru cyklu a fyzickou inventuru.
- Správa pořizování – Podporuje přímý nákup a doplňování zásob prostřednictvím automatického doplňování, žádanek, poptávek, nákupních objednávek, příjmu a přiřazování faktur.
- Správa smluv – správa a používání kupních, nájemních, leasingových, záručních, pracovních, softwarových, rámcových, vzorových nebo uživatelem definovaných smluv pro zlepšení efektivity nákupu a efektivní využití standardních smluv.
- Správa služby – Definování nabídek služby, vytváření smluv o úrovni služeb (SLA), monitorování poskytování úrovně služby a implementace postupů eskalace. Poskytuje přístup k požadavkům na službu napříč organizací.

IBM Maximo EAM SaaS Flex poskytuje nástroje pro přizpůsobení a správu aplikací včetně podpory pro integrace s jinými systémy. Přizpůsobení nástrojů zahrnuje konfiguraci databáze, návrh aplikace, návrh a správa sledu prací, zápis sestavy (včetně automatického zpracování sestav a ad-hoc vytváření sestav), definování a přiřazení profilu, pravidla ověřování dat a nástroje migrace konfigurace.

Předplatné Zákazníka služby IBM Maximo EAM SaaS Flex zahrnuje jedno produktivní prostředí a jedno neproduktivní prostředí. Počet uživatelů v produktivním prostředí je omezen počtem objednaných předplatných. Přístup k neproduktivní Instanci smí současně využívat maximálně 30 uživatelů.

#### 1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

##### 1.1.1 Předplatné uživatelů předplatného služby Cloud Service

IBM Maximo EAM SaaS Flex je služba na bázi předplatného nabízející různé úrovně přístupu a frekvence používání. Zde jsou definovány typy předplatného.

##### 1.1.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User

Předplatné IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User umožňuje oprávnění pro přístup jednoho uživatele pro čtení a zápis u aplikací Maximo včetně nástrojů konfigurace a platformy. Oprávněný uživatel je jedinečná osoba, které je poskytnut přístup k programu prostřednictvím bezpečnostních kontrol.

##### 1.1.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User

Předplatné IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User umožňuje monitorování využívání programu z hlediska počtu uživatelů, kteří v danou chvíli využívají přístup do systému. Počet jednotlivců, kteří mají povolen přístup do systému, může překročit počet souběžných předplatných, pokud počet osob využívajících systém v jednom časovém okamžiku nepřekračuje limit souběžných uživatelů.

#### 1.1.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User

Předplatné IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User umožňuje oprávnění pro přístup jednoho uživatele pro čtení a zápis u až tří (3) modulů programu Maximo na základě jejich bezpečnostního profilu. Moduly, které lze vybrat, mohou zahrnovat: Aktiva, Analýza, Vytváření informačních modelů, Smlouvy, Údržba, Nákup, Úrovně služeb, Správa úkolů a Pracovní objednávky. Ze seznamu jsou vyloučeny moduly, ke kterým mohou využívat přístup uživatelé Omezeného užívání: Správa, Integrace, Zabezpečení a Konfigurace systému. Uživatel s omezeným využitím je jedinečná osoba, které je poskytnut přístup k programu prostřednictvím bezpečnostních kontrol.

#### 1.1.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User

Předplatné IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User umožňuje oprávnění jednoho koncového uživatele pro přístup do programu Maximo pro účely spouštění a prohlížení sestav, prohlížení záznamů jen pro čtení, změnu stavu záznamů, které mají možnost změny stavu, a provádění aktualizací Pracovních objednávek nebo Inspekci, které byly dané osobě přiřazeny. Aktualizace Pracovních objednávek lze provádět pomocí aplikací Pracovní objednávky, Rychlá hlášení nebo Výkazy práce. Inspekce lze aktualizovat s pomocí aplikací Pracovní objednávky nebo pracovního centra Vedení inspekce. Uživatelé typu Express Use mohou zadávat nové Pracovní objednávky pro hlášení problémů zjištěných během provádění přidělené práce. Oprávněný uživatel Express Use je jedinečná osoba, které je poskytnut přístup k programu prostřednictvím bezpečnostních kontrol.

#### 1.1.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User

Předplatné IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User umožňuje stejná oprávnění, které jsou definovány pro IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User. Předplatné Concurrent User umožňuje monitorování využívání programu z hlediska počtu uživatelů, kteří v danou chvíli využívají přístup do systému, a kontrolu jejich přístupových práv v souladu s definicí bezpečnostních profilů pro uživatele typu Express Use. Počet jednotlivců, kteří mají povolen přístup do systému, může překročit počet souběžných předplatných, pokud počet osob využívajících systém v jednom časovém okamžiku nepřekračuje limit souběžných uživatelů.

### 1.2 Volitelné služby

#### Průmyslová řešení a doplňky

#### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler je komplexní nástroj správy činností pro IBM Maximo Asset Management. Plánovačem umožňuje grafické zobrazení objednávek a harmonogramů preventivní údržby v Ganttově diagramu, čímž získávají přístup ke klíčovým faktorům nezbytným pro vytvoření přesného a smysluplného plánu činností. Reaguje i na potřeby supervizorů, dispečerů a terénních techniků ohledně zjednodušení celého procesu správy činností Maximo.

#### 1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Managed Service Providers Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Providers Add-On přináší sadu aplikací typu service-as-a-business, například aplikací, které Zákazníkovi umožňují spravovat zákazníky, smlouvy se zákazníky s fakturačními a cenovými přílohami, poskytování služby, smlouvy s dodavateli a fakturaci zákazníků. Tento doplněk podporuje model service as a business a zajišťuje, že informace o zákaznících si mohou zobrazit pouze oprávnění uživatelé.

#### 1.2.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On poskytuje řešení pro správu aktiv kalibrace a standardů používaných k jejich kalibraci s funkcemi, jako jsou možnosti sledování a zpětné sledování, data historie kalibrace, kalibrační tabulky a sestavy.

#### 1.2.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety, and Environment Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety and Environment Manager Add-On podporuje podniky při zlepšování zabezpečení, spolehlivosti a shody s předpisy. Toto řešení přináší centrální aplikaci pro hlášení incidentů v oblasti práce, personálu, bezpečnosti, zdraví a životního prostředí.

### **1.2.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On rozšiřuje funkce produktu IBM Maximo EAM SaaS Flex o správu lineárních aktiv, a umožňuje tak změnu charakteristik v rámci rozsahu lineárního aktiva za použití dynamické segmentace.

### **1.2.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On umožňuje uživatelům zobrazovat informace z geografických informačních systémů (GIS) v produktu IBM Maximo EAM. Tento doplněk poskytuje geoprostorový kontext pro práci, aktiva a funkce týkající se terénu.

### **1.2.7 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On poskytuje uživatelům postupy správy podnikových aktiv pro aktiva přepravy, včetně vozových parků osobních a nákladních automobilů, autobusů, lokomotiv, železničních vozidel, letadel, lodí a souvisejících lineárních aktiv, například rozvodné sítě a dálnic.

### **1.2.8 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On nabízí leteckým organizacím správu konfigurací souvisejících s letadly, hodnocení stavu pro let, plánování údržby, funkce plánování a správy.

### **1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On umožňuje uživatelům monitorovat, sledovat a spravovat nástroje, zařízení, mobilní vybavení a IT aktiva na ověřené platformě.

### **1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On nabízí pokročilé možnosti aktiv nezbytné pro správce jaderné energie a správu životního cyklu aktiv nukleární energie v rámci jediné platformy.

### **1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On**

Doplněk IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On uživatelům nabízí možnost správy aktiv výrobních prostředků, zařízení, dopravy a infrastruktury v rámci jediné, integrované platformy spojující sledování stavu, bezpečnosti a prostředí se správou životního cyklu aktiv.

### **1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On**

Doplněk IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On nabízí konsolidované řešení pro správu systémů výroby a distribuce elektrické energie v rámci jediné platformy a databáze.

### **1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On**

Doplněk IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On poskytuje správu konfigurace včetně definice standardního modelu, proti kterému jsou aktiva porovnávána pro ověření výpočtů konfigurace aktiva a životnosti komponenty aktiva v reálném čase.

### **1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex poskytuje Zákazníkům bez předplatného IBM Maximo EAM SaaS Flex vzdálený přístup pouze z mobilních zařízení pro správu procesu, úloh a aktiv IBM Maximo EAM SaaS Flex prostřednictvím přizpůsobitelného rozhraní. Řešení Maximo Anywhere podporuje odpojené operace prostřednictvím stažení potřebných dat, pokud je k dispozici připojení.

### **1.2.15 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On**

Doplněk IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On poskytuje Zákazníkům s předplatným IBM Maximo EAM SaaS Flex vzdálený přístup z mobilních zařízení pro správu procesů, úkolů a aktiv IBM Maximo EAM SaaS Flex prostřednictvím přizpůsobitelného rozhraní. Řešení Maximo Anywhere podporuje odpojené operace prostřednictvím stažení potřebných dat, pokud je k dispozici připojení.

### **1.2.16 IBM Maximo Asset APM Health Insights SaaS Flex Add-On**

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex umožňuje inženýrům spolehlivosti a supervizorům údržby lépe pochopit stav jejich aktiv. IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex má tyto schopnosti:

- Schopnost definovat a normalizovat stav aktiv na základě klíčových ovladačů, jako je zbývající užitečná životnost, historie údržby a selhání, neprovedená preventivní údržba, a podmínky na základě měření v reálném čase i minulých měření a informací ze snímačů a meteorologických informací.

- Konsolidování informací ohledně stavu obchodních aktiv pro inženýry spolehlivosti a supervizory údržby, včetně historie aktiv a údajů ze snímače v reálném čase i historických údajů z aktiv.
- Uživatelům poskytuje schopnost třídít obchodní aktiva podle místa, hierarchie nebo třídy aktiv pro lepší pochopení kontextu stavu klíčových aktiv.
- Efektivní využití informací v reálném čase i analytických údajů s využitím platformy IBM Watson Internet of Things Platform, společně s dalšími informačními zdroji, jako jsou aktuální a historické údaje o počasí.

Tato sada funkcí nabízí jediné zobrazení v rámci systému Maximo místo potřeby použití více zobrazení z několika různých nástrojů pro dosažení stejného výsledku. IBM Maximo Asset APM Health Insights je dodáván se základním obsahem, který zahrnuje sestavy, šablony, role uživatelů a skupiny zabezpečení, umožňuje podporu integrace pro určité systémy a poskytuje nástroje pro podporu konfigurace aplikací.

### 1.2.17 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On je pokročilý nástroj správy činností pro Maximo Asset Management, která rozšiřuje možnosti produktu Maximo Scheduler a uživatelům umožňuje spravovat velké projekty (jako jsou odstávky, výpadky a generální opravy), jakož i plánovanou a neplánovanou údržbu napříč velkými zeměpisnými oblastmi nebo v případech, kdy je počasí významným faktorem dostupnosti aktiv. Díky tomuto zabudovanému řešení Maximo lze dosáhnout komplexní správy činnosti pomocí jediného systému záznamů.

Mezi funkce IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus patří:

- Aplikace Customer Appointment Booking, která umožňuje zástupci servisu Zákazníka plánovat schůzky zadáním dostupnosti zákazníka a technika a také předpovědi počasí pro den schůzky.
- Optimalizované rozhraní, které umožňuje vytvořit model komplexních sítí objednávek, aby bylo možné jednoduše graficky zobrazit vzájemné propojení mezi úkoly v různých nadřazených objednávkách či mezi úkoly a jinou nadřazenou objednávkou.
- Integrace s daty o počasí od společnosti The Weather Company, které uživatelům umožňují zadat počasí během plánování, vypracování harmonogramu a přidělování činností, jakož i reagovat na změny dle počasí. To zahrnuje možnost konfigurovat data o počasí, což uživatelům umožňuje nastavit atributy, které si přejí zobrazit v aplikacích Graphical Scheduling, Graphical Assignment a Graphical Appointment Book.

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler je předpokladem pro tuto službu Cloud Service. Zákazník je povinen zakoupit odpovídající uživatelská oprávnění stejného typu, aby mohl tuto službu Cloud Service využívat.

### 1.2.18 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications nabízí předem vytvořenou konfigurovatelnou podporu integrace a obchodních procesů, které umožní rozhraní mezi Maximo a firemním systémem plánování zdrojů Oracle.

### 1.2.19 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications nabízí předem vytvořenou konfigurovatelnou podporu integrace a obchodních procesů, které umožní rozhraní mezi Maximo a firemním systémem plánování zdrojů SAP.

### Služby infrastruktury a prostředí cloudu

#### 1.2.20 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production je volitelná služba, která poskytuje všechny funkce, které jsou součástí základní nabídky popsané v Části 1, avšak jsou poskytovány v rámci Neproduktivní instance. Pro účely výkonu smí neproduktivní Instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) jakýmkoliv prostředky.

#### 1.2.21 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On

Doplněk IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On je volitelná služba, která zvyšuje velikost jedné neproduktivní instance IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance, aby umožnila přístup dalších 30 uživatelů k instanci současně.

### **1.2.22 IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On**

The IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non-Production Add-On poskytuje Zákazníkovi Neproduktivní instanci a rozšířený přístup pro účely vývoje. To zahrnuje rozšíření úrovně přístupu na podporu úkolů vývoje, databázového přístupu a nástrojů SQL, vývoje zprávy nástroje BIRT, schopnosti kódu nasazení, jakož i přebudování/opětovné nasazení souboru maximo.war file a přístupové konzole WebSphere.

### **1.2.23 IBM Maximo EAM SaaS Flex Enhanced Disaster Recovery Add-On**

Možnost IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery nabízí druhé prostředí Maximo ve druhém datovém středisku konfigurovaném pro základní počet uživatelů, které lze dle potřeby škálovat. Je povolena replikace databáze, aby byly takové transakce zaznamenány do každého prostředí. Cílem je minimalizovat ztrátu dat a obnovení provozu systému během 24 hodin.

### **1.2.24 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance**

Možnost IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance doplňuje instanci programu Maximo k produktivní instanci, na podporu zvýšení výkonu a vyvážení zatížení nad základní úroveň v závislosti na kapacitě uživatelského předplatného. Každá instance Doplňující kapacity zvyšuje horizontální velikost Produktivního prostředí doplněním serveru uživatelského rozhraní se 4 jádry procesoru a 32GB paměti RAM.

### **1.2.25 IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment**

- Veškerá prostředí SaaS jsou dle výchozího nastavení nasazována jako virtuální servery. Volba IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment nainstaluje databázový server pro prostředí Maximo přímo na servery na rozdíl od používání virtualizovaných serverů. Výchozí velikost volby Bare Metal Server Deployment je jeden čtyřjádrový procesor s 32GB paměti RAM. Vícečetná množství lze objednat pro vytvoření větších nasazení dle potřeby.
- Volba Bare Metal Server Deployment se vyžaduje, pokud se Zákazník rozhodne zachovat stávající systém správy relačních databází Oracle a poskytuje odpovídající licence společnosti IBM na podporu plného produktivního prostředí a všech neproduktivních prostředí.

### **1.2.26 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database**

Volba IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database nabízí druhou databázi Maximo na podporu potřeby častých a komplexních sestav a analýz, které mají dopad na výkon koncového uživatele v původní databázi Maximo. Je povolena replikace databáze, aby byly takové transakce zaznamenány do každého prostředí.

### **1.2.27 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment**

Každá volba IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment zvětšuje velikost jednoho prostředí Enhanced Access Development Environment pro umožnění dalšího serveru uživatelského rozhraní Maximo sestávající z jednoho čtyřjádrového procesoru a 32GB paměti RAM. Po konfiguraci této dodatečné kapacity pro prostředí ji nelze přenést do jiného prostředí.

### **1.2.28 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account**

Volba IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account nabízí druhý účet Secure File Transfer Protocol (SFTP) pro přesuny dat mezi cloudovým prostředím Maximo a místně hostovanými systémy přes datový proud Secure Shell (SSH). Vytvořit lze až pět (5) účtů SFTP.

### **1.2.29 IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPsec Tunnel Setup**

Volba IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup nabízí nastavení a průběžné fungování připojení Virtual Private Network (VPN) Internet Protocol Security (IPsec) mezi prostředím IBM Maximo EAM SaaS Flex a místně hostovanými systémy. VPN tunel IPsec mezi pracovišti se používá k šifrování provozu mezi bezpečnostními branami IPsec. Ten lze využít na podporu rozhraní některých systémů, přístupu k databázím jen pro čtení, synchronizaci LDAP a další komunikaci, pro kterou Zákazník nechce nebo nedokáže zajistit podporu formou připojení Secure Socket Layer (SSL nebo HTTPS://).

### **1.2.30 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting**

Volba IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting nabízí konfigurace prostředí IBM Maximo EAM SaaS Flex pro omezení přístupu pro zákazníkem definovaný a schválený systém důvěryhodných adres Internetového protokolu (IP) nebo intervalů IP.

### 1.2.31 IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems

Volba IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems konfiguruje jedno neproduktivní prostředí Maximo na podporu stejné úrovně standardů doby činnosti jako u produktivního prostředí.

## 1.3 Akcelerační služby

### 1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Tato volitelná doplňková služba poskytuje Zákazníkovi přístup ke vzdálené službě Technical Support Advisor (TSA). Služba TSA k dispozici až dvacet pět (25) hodin měsíčně a je k dispozici během provozních hodin v zemi Zákazníka. Služba TSA je k dispozici, aby pomohla řešit problémy a poskytovala přizpůsobené pokyny, které pomohou optimalizovat architekturu, provoz a rozšíření služby IBM Cloud Service.

### 1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

Tato doplňková služba zahrnuje přístup ke vzdálené službě Technical Support Advisor, jakož i rozšířené cíle úrovně služeb a vzdálenou pomoc s nástroji pro zahrnutí. Podrobnosti o službě jsou dostupné v příručce Podpory IBM.

### 1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

Tato doplňková služba zahrnuje funkce Enhanced Support Add-on a vzdáleně poskytované personalizované služby přiděleným správcem účtů, cíle rozšířené úrovně služeb, technické poradenské služby a zákaznický orientované vzdělávání pro technické zdroje. Podrobnosti o službě jsou dostupné v příručce Podpory IBM.

## 2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní na osobní údaje zahrnuté v Obsahu, pokud se uplatní i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné právní předpisy o ochraně údajů uvedené na adrese <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

## 3. Úrovně služby a Technická podpora

### 3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

\* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

## 3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Poplatky

### 4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jediného Souběžného uživatele.
- Aktivum je jednoznačně identifikovatelný hmotný prostředek nebo položka s hodnotou, které mají být přístupné nebo spravované službami Cloud Services.
- Položka je výskyt specifické položky, která je spravována či zpracovávána službou Cloud Service nebo souvisí s použitím služby Cloud Service.

U této služby Cloud Service představuje Položka Objednávku. Objednávka je předmět používáný pro záznam oprávnění pro konkrétní úkol nebo projekt v kontextu místa, aktiva či účtu GL. Může zahrnovat několik úkolů (kroků úkolu), práci, materiál a služby nezbytné pro správnou realizaci úkolu nebo projektu. Pracovní objednávka spravována jak IBM Maximo EAM SaaS Flex, tak IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler se počítá jako jedna Pracovní objednávka pro účely oprávnění.

## 5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Ověření

Zákazník i) provede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

### 5.2 Zálohy

Zálohy se provádějí denně ve 4hodinových intervalech pro produktivní instance a denně ve 12hodinových intervalech pro neproduktivní instance. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po maximální dobu 28 dní pro produktivní instance a až 7 dní pro neproduktivní instance. Zákazník nese odpovědnost za takovou konfiguraci zabezpečení nabídky Cloud Service, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a zároveň bere na vědomí, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit, přičemž za tuto činnost, je-li relevantní, mohou být účtovány poplatky.

### 5.3 Zotavení z havárie

Pokud si Zákazník zakoupil alespoň jedno neproduktivní prostředí, v případě závažného narušení systému způsobeného přírodní katastrofou (např. požárem, zemětřesením, záplavami atd.) provede IBM zotavení z havárie při vynaložení komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka do jednoho z neproduktivních prostředí Zákazníka s cílovou dobou zotavení 72 hodin. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.

## 5.4 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba Cloud Service označena jako "Non-Production", smí být používána Zákazníkem pouze v rámci interních neproduktivních činností, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním kvality nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (application programming interface). Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.

Uživatelé jedné nebo více neproduktivních instancí služby Cloud Service musí mít oprávnění k IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Instance IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production nezahrnují vysokou dostupnost ani stejnou frekvenci záloh, jaká je poskytována s produktivní instancí. Pro účely výkonu smí neproduktivní Instanci používat současně maximálně 30 uživatelů, a to jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) jakýmkoliv prostředky.

Každé oprávnění IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On zvyšuje velikost jedné neproduktivní instance IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production instance, aby umožnila přístup dalších 30 uživatelů k instanci současně. V případě, že Zákazník přidá kapacitu k neproduktivní instanci IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production instance zakoupením doplňku IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, takovou dodatečnou kapacitu nelze později přidělit jiné neproduktivní instanci IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production instance.

S pomocí doplňku IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On je až 5 uživatelům poskytnut vzdálený přístup s rozšířenou úrovní kontroly v prostředí. Zákazník musí mít oprávnění k IBM Maximo EAM SaaS Flex pro získání přístupu k instancím IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On služby Cloud Service.

## 5.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Product Limitations

Všichni oprávnění uživatelé následujících produktů musejí rovněž mít oprávnění stejného typu uživatele pro IBM Maximo EAM SaaS Flex:

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

IBM Maximo Asset Health Insights, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus a IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle vyžaduje splnění předpokladů a samostatnou koupi odpovídajících uživatelských oprávnění k IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Zákazníci využívající službu Cloud Service výhradně pro níže uvedené účely nebo využívající pouze níže uvedené funkce služby Cloud Service nepotřebují oprávnění ke službě Cloud Service:

- Zadávání servisních požadavků a prohlížení stavu jejich servisních požadavků.
- Vytváření a prohlížení požadavků, prohlížení šablon a konceptů prostřednictvím aplikace Desktop Requisitions.



- Použití aplikace Graphical Appointment Book v rámci IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex. Pokud je služba Cloud Service označena jako "Limited Use", má uživatel pouze nárok používat až tři (3) moduly v rámci příslušné služby Cloud Service, kromě modulů Správa, Integrace, Zabezpečení a Konfigurace systému.

Pokud je služba Cloud Service označena jako "Express Use", je uživatel pouze oprávněn přistupovat ke službě Cloud Service za účelem spouštění a prohlížení sestav, prohlížení záznamů určených jen pro čtení, změn stavů sestav a aktualizací pracovních příkazů přiřazených Zákazníkovi.