

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

### 1. クラウド・サービス

IBM Maximo EAM SaaS Flex は企業資産管理ソリューションであり、以下のプロセスおよび機能を含むか、またはサポートします。

- 企業資産管理 – 資産のライフサイクル全体にわたる、資産およびロケーションのデータの追跡と管理。資産の特性、分類、計測、検査経路、および保守計画を特定します。
- 作業管理 – 最初の要求から完了および記録までの、計画的作業アクティビティおよび計画外作業アクティビティ、予防保全および予知保全、マルチフェーズのプロジェクト、サービス、緊急保全および事後保全の管理。割り当て、作業バランシング、自動レポート作成による従業員の効率化を促進します。
- 在庫管理 – 資産および予備部品の在庫の詳細 (複数の倉庫にわたる、数量、ロケーション、使用、および価値を含む) の追跡と管理。サイクルおよび物理的なカウントを実行します。
- 調達管理 – 自動補充、購買請求、見積依頼、注文書、受領、請求書の照合による直接調達や在庫補充のサポート。
- 契約管理 – 購買を効率化するための購買契約、リース契約、レンタル契約、保証契約、作業員の賃金契約、ソフトウェア契約、基本契約、包括契約、およびユーザー定義契約の管理および使用、ならびに標準契約の活用。
- サービス管理 – サービス・オファリングの定義、サービス・レベル・アグリーメント (SLA) の確立、サービス・レベルの提供状況のモニタリングおよびエスカレーション手順の実装。サービス要求を目的とした組織全体にわたるアクセスを提供します。

IBM Maximo EAM SaaS Flex は、他のシステムとの統合のサポートを含む、アプリケーションのテラリングおよび管理に対応するツールを提供します。テラリング・ツールには、データベース構成、アプリケーション設計、ワークフローの設計および管理、レポート作成 (自動レポート処理および随時レポート作成を含みます。)、セキュリティー・プロファイルの定義および割り当て、データ検証ルール、ならびに構成移行のツールが含まれます。

IBM Maximo EAM SaaS Flex のお客様のサブスクリプションには、実稼働環境および非実稼働環境がそれぞれ 1 つ含まれます。実稼働環境におけるユーザーの数は注文したサブスクリプションの数量により制限されます。非実稼働の「インスタンス」に同時にアクセスできるユーザーの数は 30 人までです。

#### 1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

##### 1.1.1 クラウド・サービス・サブスクリプションのユーザー・サブスクリプション

IBM Maximo EAM SaaS Flex はサブスクリプション・ベースのサービスで、さまざまなアクセス・レベルおよび使用頻度を提供します。サブスクリプションのタイプを以下に定義します。

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

1 つの IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User サブスクリプションでは、構成ツールおよびプラットフォーム・ツールなどの Maximo アプリケーションへの読み取り/書き込みアクセスを行うための 1 つの単一エンド・ユーザー使用許諾が付与されます。「許可ユーザー」とは、セキュリティー制御によるプログラムへのアクセスが認められた特定の個人です。

### 1.1.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User

1 つの IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User サブスクリプションにより、任意の時点でシステムにアクセスしているユーザーの人数について、プログラムの使用状況を監視できます。システムへのアクセスが認められる個人の数、任意の時点でシステムを使用している人数が同時ユーザーの上限を超えない限り、同時サブスクリプションの数を超えることができます。

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

1 つの IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User サブスクリプションでは、各自のセキュリティー・プロファイルに基づき、Maximo プログラム内のモジュール (最大 3 つ) へ読み取り/書き込みアクセスを行うための 1 つの単一エンド・ユーザーの使用許諾が付与されます。選択可能なモジュールには、以下が含まれます。資産、分析、ビルディング・インフォメーション・モデル、契約、会計、在庫、計画、予防保全、購買、サービス・レベル、タスク管理、および作業指示書。Limited Use ユーザーがアクセスに使用できるモジュールのリストから除外されるのは、管理、統合、セキュリティー、およびシステム構成です。「Limited Use ユーザー」とは、セキュリティー制御によるプログラムへのアクセスが認められた特定の個人です。

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

1 つの IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User サブスクリプションでは、レポートの実行および表示、読み取り専用レコードの表示、ステータスを変更できるレコードのステータス変更、ならびに当該個人に割り当てられた「作業指示書」または「検査」の更新を目的として Maximo へアクセスするために、1 つの単一エンド・ユーザー使用許諾が付与されます。「作業指示書」の更新は、「作業指示書」、「クイック・レポート」、または「作業員レポート」の各アプリケーションを使用して実行できます。検査は、「作業指示書」アプリケーションまたは「検査の実施」ワーク・センターを使用して更新できます。Express Use ユーザーは、新規の「作業指示書」を挿入して、割り当てられた作業に取り組んでいる間に見つかった問題を報告することができます。「Express Use 許可ユーザー」とは、セキュリティー制御によるプログラムへのアクセスが認められた各個人です。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User のサブスクリプションでは、IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User に対して定義されたものと同じアクセス特権が認められます。Concurrent User のサブスクリプションにより、任意の時点でシステムにアクセスしているユーザーの人数について、プログラムの使用状況を監視することができます。このユーザーは、セキュリティー・プロファイルの Express Use ユーザーについて定義されたアクセス権に応じて制御されます。システムへのアクセスが認められる個人の数、任意の時点でシステムを使用している人数が同時ユーザーの上限を超えない限り、同時サブスクリプションの数を超えることができます。

## 1.2 オプション・サービス

### 業種別ソリューションおよびアドオン

#### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler は、IBM Maximo Asset Management 向けのエンドツーエンドの作業管理ツールです。これにより、プランナーおよびスケジューラーは、ガント・チャートでグラフにより表示された作業指示書および予防保守のスケジュールを閲覧し、正確で意味のある作業スケジュールを作成するために必要な、重要な要素にアクセスできるようになります。また、Maximo の作業管理プロセス全体の簡素化に取り組む、スーパーバイザー、ディスパッチャー、およびフィールド技術者のニーズにも対応しています。

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

IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex は、お客様が顧客、請求予定表や価格表を含む顧客との契約、サービス・デリバリー、サプライヤーとの契約、および顧客への請求を管理できるようにするものなど、Service as a Business (SaaS) アプリケーションのスイートを提供します。このアドオンは、Service as a Business をサポートし、許可ユーザーのみがその顧客の情報を表示できることを保証します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On は、較正資産を管理するためのソリューション、およびその較正に使用する標準を、追跡可能性および逆追跡可能性、較正履歴データ、較正データ・シート、ならびにレポート作成機能などのフィーチャーとともに提供します。

### 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 は、安全性、信頼性、遵法性の向上において企業をサポートします。このソリューションは、作業、担当者、安全、健康、および環境などの領域にわたる事故を報告するための重要なアプリケーションを提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On は、IBM Maximo EAM SaaS Flex の機能を拡張して線形資産の管理を含めることで、動的セグメンテーションを活用して線形資産のすべてにわたって特性の変更を可能にします。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On は、ユーザーが地理情報システム (GIS) 情報を IBM Maximo EAM 内で表示できるようにします。このアドオンは、作業、資産、および土地ベースのフィーチャーについて地理空間的状况を提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On は、運輸資産に対するエンタープライズ・アセット管理のプラクティスをユーザーに提供します。運輸資産には、自動車、トラック、バス、機関車、鉄道車両、航空機、船舶、および関連する線形資産 (送電線や幹線道路など) のすべてが含まれます。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On は、航空機関連の構成管理機能、耐空性評価機能、保守プランニング機能、スケジューリング機能および管理機能を航空機産業の組織に提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On は、工具、機器、施設、モバイル、および IT 資産を検証済みプラットフォームで監視、追跡、ならびに管理する機能をユーザーに提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On は、単一プラットフォームにより原子力発電所管理者および原子力資産のライフサイクル管理に必要な資産に関する先進機能を提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On は、資産ライフサイクル管理と、健全性、安全性、および環境のトラッキングを組み合わせた単一の統合プラットフォーム上で、生産・製造設備、施設、輸送、およびインフラストラクチャーの資産を管理する機能をユーザーに提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On は、単一のプラットフォームとデータベースにより、発電システムおよび配電システムを管理するための統合ソリューションを提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On は、標準モデルの定義を含め、構成管理を提供します。この標準モデルに対して資産を比較し、資産の構成と資産のコンポーネントの耐用年数についてリアルタイムの計算の検証を行います。

### 1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex は、IBM Maximo EAM SaaS Flex サブスクリプションをお持ちでないお客様に、カスタマイズ可能なインターフェースを経由して、モバイル・デバイスからのみ利用可能な IBM Maximo EAM SaaS Flex のプロセス、作業、および資産管理に対するリモート・アクセスを提供し

ます。Maximo Anywhere ソリューションは、接続が可能な場合に必要なデータをダウンロードすることにより、接続がない状態での業務をサポートします。

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

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On は、IBM Maximo EAM SaaS Flex サブスクリプションをお持ちのお客様に、カスタマイズ可能なインターフェースを経由して、モバイル・デバイスから利用可能な IBM Maximo EAM SaaS Flex のプロセス、作業、および資産管理に対するリモート・アクセスを提供します。Maximo Anywhere ソリューションは、接続が可能な場合に必要なデータをダウンロードすることにより、接続がない状態での業務をサポートします。

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

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex は、信頼性エンジニアや保守スーパーバイザーが、資産の健全性をよりよく理解できるようにします。IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex には以下のような機能が備えられています。

- 重要な要素 (残存耐用年数、保守および故障の履歴、期限の切れた予防保守、ならびにメーターおよびセンサーのリアルタイム情報と履歴および天候に基づく条件など) に基づいて資産の健全性を定義し、正規化する機能を提供する。
- 信頼性エンジニアおよび保守スーパーバイザーのために、事業資産の健全性に関する情報 (資産の履歴、資産のリアルタイムのセンサー・データおよびその履歴を含みます。) を集約する。
- 所在地、階層、または資産クラスごとに事業資産を理解する機能をユーザーに提供し、重要な資産の健全性をあらゆる角度から理解できるようにする。
- IBM Watson Internet of Things Platform に加えて、天候の現況および履歴などのその他の情報源を用いて、リアルタイムの情報および分析を活用する。

こうした一連の機能は、同じ結果を得るための異なるいくつかのツールの複数のビューを使用する必要なしに、Maximo システムの一部として単一のビューを提供します。IBM Maximo Asset APM Health Insights は、レポート、テンプレート、ユーザーの役割およびセキュリティー・グループ機能を含む基本コンテンツとともに提供され、特定のシステムの統合に対するサポートを可能にし、アプリケーションの構成を支援するツールを提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On は、Maximo Asset Management 向けの高度な作業管理ツールで、Maximo Scheduler の機能を拡張して、広大な地理的範囲、または天候が資産の可用性の重要な要因として作用する環境で、ユーザーが大規模なプロジェクト (シャットダウン、停止、およびターンアラウンドなど) および計画保守や計画外の保守を管理できるようにします。この Maximo に組み込まれたソリューションを使用すると、1つの基幹システムを使用して、エンドツーエンドの作業管理を実現できます。

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus の機能には以下が含まれます。

- Customer Appointment Booking アプリケーション。「カスタマー・サービス担当者」が、顧客および技術者の対応の可否、ならびに予約の設定が必要な日の天気予報を考慮に入れて、予約のスケジュールを設定できるようにします。
- 簡素化されたインターフェース。ユーザーは、複雑な作業指示書間の関連性をモデル化し、異なる親作業指示書に基づくタスク間、またはタスクと異なる親作業指示書間の依存関係を、グラフによってたやすく管理することができます。
- The Weather Company の気象データとの統合。ユーザーは、作業の計画、スケジュール設定、および割り当てを行う際に天候を考慮に入れ、気象事象に基づく変更に対応することができるようになります。これには、気象データの設定機能が含まれ、ユーザーは、Graphical Scheduling、Graphical Assignment、および Graphical Appointment Book アプリケーションで表示させたい属性を設定することができます。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler は本「クラウド・サービス」の前提条件です。お客様は、本「クラウド・サービス」を使用するには、同じ種類の適切な使用許諾を取得しなければなりません。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications は、事前構築された構成可能な統合およびビジネス・プロセスのサポートを提供して、Maximo が Oracle エンタープライズ・リソース・プランニング・システムと連動できるようにします。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications は、事前構築された構成可能な統合およびビジネス・プロセス・サポートを提供して、Maximo が SAP エンタープライズ・リソース・プランニング・システムと連動できるようにします。

### クラウド・インフラストラクチャーおよびクラウド環境のサービス

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production は、第 1 条に記載された基本オフリングによって利用可能なすべての機能を、「非実稼働インスタンス」で提供するオプション・サービスです。パフォーマンス上の理由から、30 人を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On は、IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance の 1 つの「インスタンス」のサイズを拡張して 30 人の追加ユーザーが同時に当該インスタンスへアクセスできるようにするオプション・サービスです。

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

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non-Production Add-On は、お客様に開発目的の「非実稼働」インスタンスおよび拡張アクセスを提供します。これには、開発作業をサポートするための拡張アクセス・レベル、データベース・アクセスおよび SQL ツール、BIRT レポートの開発、コードを導入および maximo.war ファイルを再構築/再導入する機能、ならびに WebSphere コンソールへのアクセスが含まれます。

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

IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery オプションは、基本人数のユーザーに対して構成された 2 次データ・センターにおいて 2 次 Maximo 環境を提供します。この環境は必要に応じて拡張可能です。各環境でトランザクションが記録されるように、データベース・レプリケーションが有効化されます。この目的は、データ損失を最小限に抑え、システムを 24 時間運用に戻すことです。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance オプションは、ユーザー・サブスクリプションのキャパシティに基づく既定のレベルを上回るパフォーマンスおよびロード・バランスの向上をサポートするために、「実稼働」インスタンスに Maximo プログラムのインスタンスを追加します。4 つのプロセッサ・コアおよび 32GB RAM を備えたユーザー・インターフェース・サーバーを 1 台追加することにより、Add-On Capacity のインスタンスごとに「実稼働」環境の水平方向のサイズを増やすことができます。

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

- どの SaaS 環境も、デフォルトで、仮想サーバーを使用して導入します。IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment オプションは、仮想サーバーを使用するのではなく、Maximo 環境用データベース・サーバーを直接サーバーにインストールします。Bare Metal Server Deployment オプションのデフォルト・サイジングは、32 GB RAM を備えた 1 つのクアドコア・プロセッサです。必要な場合には、複数を注文して、より大規模なデプロイメントを構築することができます。
- お客様が既存の Oracle リレーショナル・データベース管理システムの維持を選択し、完全な実稼働環境およびすべての非実稼働環境をサポートするために適切なライセンス交付を IBM に行う場合は、Bare Metal Server Deployment オプションが必要です。

### 1.2.26 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database

IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database オプションは、元の Maximo データベースにおけるエンド・ユーザーのパフォーマンスに影響を及ぼしている、頻繁に行われる複雑なレポート作成およびアナリティクスの要件をサポートするための 2 次 Maximo データベースを提供します。各環境でトランザクションが記録されるように、データベース・レプリケーションが有効化されます。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment オプションが 1 つ増えると 1 つの Enhanced Access Development Environment のサイズが増え、Maximo ユーザー・インターフェース・サーバーを 1 つ追加できるようになります。この追加のユーザー・インターフェース・サーバーは 1 つのクアッドコア・プロセッサおよび 32 GB RAM で構成されます。この追加キャパシティを 1 つの環境用に構成すると、別の環境へ移転することはできません。

### 1.2.28 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account

IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account オプションは、Maximo クラウド環境とローカルでホストされるシステム間のデータを Secure Shell (SSH) データ・ストリーム上で移動するための Secure File Transfer Protocol (SFTP) の 2 次アカウントを提供します。最大 5 つの SFTP アカウントを作成できます。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup オプションは、IBM Maximo EAM SaaS Flex 環境とローカルでホストされるシステム間の仮想プライベート・ネットワーク (VPN) の Internet Protocol Security (IPsec) 接続についてセットアップと連続稼働を提供します。1 つの IPsec サイト間 VPN トンネルを使用して、セキュリティ IPsec ゲートウェイ間のトラフィックを暗号化します。これを利用して、特定のシステム・インターフェース、読み取り専用データベース・アクセス、LDAP 同期、およびお客様が Secure Socket Layer (SSL、または HTTPS://) 接続上でのサポートを望まない、または当該サポートを実行できない、その他の通信をサポートできます。

### 1.2.30 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting

IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting オプションは、信頼できるインターネット・プロトコル (IP) アドレスまたは IP 範囲をまとめた、お客様が定義して承認したリストへのアクセスを制限するための構成を IBM Maximo EAM SaaS Flex 環境に提供します。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems オプションでは、「実稼働」環境と同レベルのアップタイム標準をサポートするために 1 つの「非実稼働」Maximo 環境を構成します。

## 1.3 アクセラレーション・サービス

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

このアドオン・サービスは、リモートの「テクニカル・サポート・アドバイザー」(TSA) へのアクセスをお客様に提供します。TSA は毎月最大 25 時間の利用が可能で、お客様の国の営業時間中に利用できます。TSA は、問題のトラブルシューティングを支援し、「IBM クラウド・サービス」のアーキテクチャー、運用、拡張の最適化を支援するためのパーソナライズされたガイダンスを提供します。

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

このアドオン・サービスには、リモートの「テクニカル・サポート・アドバイザー」のほか、拡張されたサービス・レベル目標およびオンボーディング・サポート・ツールに関するリモート・サポートへのアクセスが含まれます。サービスの詳細は「IBM サポート」ガイドをご覧ください。

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

このアドオン・サービスには、「拡張サポート・アドオン」の機能のほか、割り当てられたアカウント・マネージャーがリモートで提供するパーソナライズされたサービス、拡張されたサービス・レベル目標、技術的なアドバイス・サービス、およびお客様に焦点を当てたテクニカル・リソース向けの教育が含まれます。サービスの詳細は「IBM サポート」ガイドをご覧ください。

## 2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

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

## 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

### 3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html))に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

\*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

### 3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>)の「クラウド・サービス」を選択します。

## 4. 料金

### 4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「個別契約書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても(例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて)「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「同時ユーザー」は、いずれかの時点で、直接または間接のいかなる方法においても(例えば、多重化プログラム、デバイス、またはアプリケーション・サーバーを通じて)、「クラウド・サービス」に同時にアクセスするユーザーをいいます。複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているユーザーは、1人の「同時ユーザー」としてカウントされます。

- 「アセット」とは、「クラウド・サービス」がアクセスまたは管理する、一意に識別される価値のある有形のリソースまたは項目をいいます。
- 「アイテム」とは、「クラウド・サービス」の利用により管理、処理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが1回発生することをいいます。

本「クラウド・サービス」において、「アイテム」は「作業指示書」です。「作業指示書」は、ロケーション、資産、または GL アカウントに関する特定のジョブまたはプロジェクトの承認を記録するために使用されるオブジェクトです。これには、ジョブまたはプロジェクトを正確に実行するために必要な複数のタスク (ジョブ・ステップ)、役務、資材、およびサービスが含まれる場合があります。IBM Maximo EAM SaaS Flex と IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler の両方で管理される1つの「作業指示書」は、使用許諾において1つの「作業指示書」としてカウントされます。

## 5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 確認

お客様は、i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を確認するために合理的に必要な記録、システム・ツールの出力を保管し、要求に応じて提供するものとします。また、ii) かかる確認の結果必要と判断された使用許諾を、IBM のその時点における最新の料金ですみやかに注文して支払うほか、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況の確認義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中および期間後の2年間有効に存続します。

### 5.2 バックアップ

バックアップは、実稼働インスタンスについては毎日4時間ごとに、また非実稼働インスタンスについては毎日12時間ごとに実行されます。IBM はお客様のデータのバックアップ・コピーを、実稼働インスタンスについては最大28日間、非実稼働インスタンスについては最大7日間保持します。お客様は、個々のユーザーによるデータの削除を防止するために、「クラウド・サービス」のセキュリティーを構成する責任を負い、当該データが削除された場合には、IBM には当該削除データを復旧する義務がないこと、および可能な場合には、かかる作業について料金を課すことができることをお客様は了承し、同意するものとします。

### 5.3 災害復旧

お客様が少なくとも1つの非実稼働環境を購入している場合に、自然災害 (例: 火災、地震、洪水、その他) によって大規模なシステムの中断が発生したときは、目標復旧時間を72時間として、お客様の非実稼働環境の1つに対してお客様の稼働データを復元するために、商業的に合理的な努力を払うことによって災害復旧を遂行します。これは保証ではなく、サービス・レベル・アグリーメントも一切適用されません。

### 5.4 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「クラウド・サービス」が「非実稼働」に指定されている場合、その「クラウド・サービス」は、お客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーキング、ステージング、品質保証アクティビティー、または公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用した、「クラウド・サービス」に対する内部使用の追加機能または拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

「クラウド・サービス」の1つ以上の「非実稼働インスタンス」のユーザーは、IBM Maximo EAM SaaS Flex の使用許諾を有していなければなりません。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production インスタンスには、実稼働インスタンスに関して提供される高可用性、または同じ頻度のバックアップは含まれません。パフォーマンス上の理由から、30人を超え



るユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On の使用許諾が 1 つ増えると、1 つの IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production インスタンスのサイズが増え、30 人の追加ユーザーが同時に当該インスタンスへアクセスできるようになります。お客様が、IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-On の購入により IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production インスタンスに容量を追加した場合には、当該追加容量を、後日、別の IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production インスタンスに再割り当てすることはできません。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On により、最大 5 名のユーザーに、当該環境において拡張された制御レベルを備えたリモート・アクセスが提供されます。お客様が「クラウド・サービス」の IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On インスタンスへアクセスするためには、IBM Maximo EAM SaaS Flex の使用許諾を取得しなければなりません。

## 5.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex 製品に関する制限

以下の製品の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Maximo EAM SaaS Flex と同じユーザー・タイプの使用許諾も取得していなければなりません。

- 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 および IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle については、前提条件があり、IBM Maximo EAM SaaS Flex の適切なユーザー使用許諾を別途購入する必要があります。

以下の目的のためだけに「クラウド・サービス」を使用しているお客様または「クラウド・サービス」の以下の機能のみを使用しているお客様は、「クラウド・サービス」の使用許諾は必要ありません。

- サービス要求を入力して、それぞれのサービス要求の状況を表示すること。
- 必要条件を作成して表示する、テンプレートを表示する、および Desktop Requisitions アプリケーション経由で草案を表示すること。
- IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex の Graphical Appointment Book アプリケーションを使用すること。

「クラウド・サービス」が「限定使用」として指定されている場合、ユーザーは該当する「クラウド・サービス」内で最大で 3 つのモジュール(「管理」、「統合」、「セキュリティ」、および「システム」のモジュールを除きます。)のみを使用する資格があります。

「クラウド・サービス」が「Express Use」として指定されている場合、ユーザーは、レポート、記録の読み取り専用ビューの実行と表示、記録の状況の変更、およびお客様に割り当てられた作業指示書の更新を目的としてのみ、「クラウド・サービス」へアクセスする資格があります。