

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

### 1. Облачная Услуга

IBM Maximo EAM SaaS Flex – это решение по управлению активами предприятия, которое включает или поддерживает следующие процессы и функции:

- Управление активами предприятия – контроль и управление активами и данными об их расположении в течение всего жизненного цикла, а также определение характеристик активов, классификации, измерений, маршрутов инспекций и планов техобслуживания.
- Управление рабочими заданиями – управление плановыми и внеплановыми работами, профилактическим и диагностическим техобслуживанием, многоэтапными проектами, услугами, аварийным и внеплановым техобслуживанием, начиная с исходного запроса вплоть до завершения и документирования. Повышение эффективности работы персонала за счёт перераспределения работы и автоматизации отчётности.
- Управление запасами – контроль и управление инвентарными запасами активов и запасных частей, включая такие данные, как количество, местоположение, использование и стоимость на различных складах и хранилищах. Периодическая и физическая инвентаризация.
- Управление закупками – поддержка прямых закупок и пополнения запасов за счёт функций автоматизации пополнения, выставления заявок, запросов предложений, заказов на закупку, получения товаров и сверки счетов.
- Управление договорами – управление и работа с договорами о покупке, лизинге, аренде, гарантийном обслуживании, заработной плате, программном обеспечении, глобальными договорами, рамочными соглашениями и договорами, определяемыми пользователями, для повышения эффективности закупок и применения стандартизованных соглашений.
- Управление услугами – создание предложений по услугам, разработка соглашений об уровне обслуживания (SLA), мониторинг уровня предоставляемого обслуживания и осуществление процедур эскалации. Обеспечение доступа к запросам на обслуживание в масштабах организации.

В состав IBM Maximo EAM SaaS Flex входят инструменты для адаптации и администрирования приложений, в том числе для интеграции с другими системами. К ним относятся инструменты для настройки баз данных, разработки приложений, разработки рабочих процессов и управления ими, формирования отчётности (включая автоматизированную обработку отчётов и формирование оперативной отчётности), определения и назначения профилей безопасности, работы с правилами проверки данных и переноса конфигураций.

В подписку Клиента на IBM Maximo EAM SaaS Flex включена одна производственная среда и одна непроизводственная среда. Количество пользователей производственной среды ограничивается количеством заказанных подписок. Доступ к непроизводственному экземпляру могут одновременно получать не более 30 пользователей.

#### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

##### 1.1.1 Подписки на Облачные Услуги по типам пользователей

Услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex, доступная по подписке, предлагает различные уровни доступа и частоты использования. Ниже приведено описание различных типов подписок.

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

Подписка IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User предоставляет одному конечному пользователю разрешение на доступ для чтения и записи к приложениям Maximo, включая инструменты настройки и платформы. Авторизованный Пользователь — это отдельное лицо, которому предоставлен доступ к программе с использованием средств управления безопасностью.

### 1.1.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User

Подписка IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User обеспечивает контроль за использованием программы по количеству пользователей, которые получают доступ к системе в любой момент времени. Количество пользователей, которым разрешён доступ к системе, может превышать количество подписок для одновременно работающих пользователей, если в любой момент времени число пользователей, работающих с системой, не превышает соответствующего предельного значения.

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

Подписка на IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User предоставляет одному конечному пользователю разрешение на доступ для чтения и записи не более чем к 3 (трём) модулям программы Maximo в соответствии с профилями безопасности пользователей. На выбор доступны следующие модули: Assets, Analytics, Building Information Models, Contracts, Financial, Inventory, Planning, Preventive Maintenance, Purchasing, Service Levels, Task Management и Work Orders. Из списка модулей, доступных пользователям подписки Limited Use, исключены следующие модули: Administration, Integration, Security и System Configuration. Пользователь подписки Limited Use — это отдельное лицо, которому предоставлен доступ к программе с использованием средств управления безопасностью.

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

Подписка на IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User предоставляет одному конечному пользователю разрешение на доступ к Maximo с целью запуска и просмотра отчётов, просмотра записей, доступных только для чтения, изменения состояния записей, состояние которых можно изменять, и обновления Рабочих Заданий или Инспекций, назначенных этому пользователю. Обновление состояния Рабочих Заданий можно выполнять в приложениях Work Order, Quick Reporting и Labor Reporting. Обновление состояния Инспекций можно выполнять в приложении Work Order или в рабочем центре Conduct Inspection. Пользователи подписки Express Use могут добавлять новые Рабочие Задания для сообщения о проблемах, обнаруженных при выполнении назначенной им работы. Авторизованный Пользователь подписки Express Use — это отдельное лицо, которому предоставлен доступ к программе с использованием средств управления безопасностью.

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

Подписка на IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User предоставляет такие же права доступа, что и подписка на IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User. Подписка Concurrent User обеспечивает контроль за использованием программы по количеству пользователей, которые получают доступ к системе в любой момент времени, и определяет их права доступа в соответствии с профилями безопасности. Количество пользователей, которым разрешён доступ к системе, может превышать количество подписок для одновременно работающих пользователей, если в любой момент времени число пользователей, работающих с системой, не превышает соответствующего предельного значения.

## 1.2 **Дополнительные Услуги**

### Отраслевые решения и дополнения

#### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler представляет собой комплексный инструмент для управления рабочими заданиями в IBM Maximo Asset Management. Он позволяет специалистам по планированию и составлению графиков просматривать рабочие задания и графики профилактического обслуживания на диаграмме Ганта с возможностью доступа к важным факторам, необходимым для создания точного и осмысленного графика выполнения работ. Кроме того, он помогает руководителям, диспетчерам и техническим специалистам оптимизировать процесс управления рабочими заданиями Maximo в целом.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Providers Add-On предоставляет комплект приложений в виде профессиональных услуг (service-as-a-business), например тех, которые позволяют Клиенту управлять заказчиками, договорами с заказчиками, включая выставление счетов и расценки, предоставлением услуг, договорами с поставщиками и выставлением счетов

заказчиком. Это дополнительное предложение поддерживает профессиональных поставщиков услуг и гарантирует, что только авторизованные пользователи могут просматривать информацию о заказчиках.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On предоставляет решение для управления калиброванными активами и стандартами, используемыми для их калибровки; включает такие функции, как возможность прямого и обратного контроля, хронологические данные калибровки, таблицы данных калибровки и создание отчётов.

### **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 помогает предприятиям повышать безопасность, надёжность и соответствие нормативным требованиям. Это решение предоставляет централизованное приложение для генерирования сообщений о происшествиях, относящихся к работе, сотрудникам, безопасности, работоспособности и состоянию окружающей среды.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On расширяет возможности IBM Maximo EAM SaaS Flex, добавляя к ним управление линейными активами, которое позволяет изменять характеристики линейного актива на всём его протяжении с использованием динамической сегментации.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On позволяет пользователям просматривать информацию геоинформационных систем (ГИС) в рамках IBM Maximo EAM. Это дополнение предоставляет геопространственный контекст для функций, связанных с работой, активами и наземными системами.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On предоставляет пользователям корпоративные процессы управления для транспортных активов, включая парк легковых автомобилей, грузовиков, автобусов, локомотивов, железнодорожных вагонов, воздушных судов, водных судов и связанных с ними линейных активов, таких как электросети и автомагистрали.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On предоставляет организациям из сферы авиации функции управления конфигурацией, оценки лётной годности, планирования техобслуживания, составления расписаний и управления, связанные с воздушными судами.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On предоставляет пользователям возможность осуществлять мониторинг, контроль и управление инструментами, оборудованием, сооружениями, мобильными устройствами и ИТ-активами на проверенной платформе.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On предоставляет менеджерам ядерных объектов единую платформу с расширенными возможностями управления жизненным циклом активов.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On предлагает пользователям возможность управлять производственным оборудованием, сооружениями, транспортными средствами и инфраструктурными активами на единой, интегрированной платформе, сочетающей функции техники безопасности и охраны окружающей среды с функциями управления жизненным циклом активов.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On — это консолидированное решение для управления системами генерации и распределения электроэнергии на основе единой платформы и базы данных.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On предоставляет возможности управления конфигурациями, включая определения стандартной модели для сравнения активов при проверке расчёта конфигурации актива и срока службы компонентов актива в режиме реального времени.

### 1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex предоставляет Клиентам, не имеющим подписки на IBM Maximo EAM SaaS Flex, удалённый доступ только с мобильных устройств к функциям IBM Maximo EAM SaaS Flex по управлению процессами, работами и активами через настраиваемый интерфейс. Решение Maximo Anywhere загружает необходимые данные при наличии подключения к сети и может работать, когда подключение к сети отсутствует.

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

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On предоставляет Клиентам, имеющим подписку на IBM Maximo EAM SaaS Flex, удалённый доступ с мобильных устройств к функциям IBM Maximo EAM SaaS Flex по управлению процессами, работами и активами через настраиваемый интерфейс. Решение Maximo Anywhere загружает необходимые данные при наличии подключения к сети и может работать, когда подключение к сети отсутствует.

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

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex помогает инженерам по надёжности и инспекторам по техническому обслуживанию с более высокой точностью оценивать работоспособность ресурсов. Возможности IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex:

- Определение и нормализация данных о работоспособности ресурсов с учётом основных факторов, таких как оставшийся срок службы, история обслуживания и неисправностей, просроченное профилактическое обслуживание и состояние на основе актуальных и хронологических показаний счётчиков и датчиков, а также погодных условий
- Объединение информации о работоспособности бизнес-ресурсов для инженеров по надёжности и инспекторов по техническому обслуживанию, включая историю ресурсов, а также актуальные и хронологические показания датчиков
- Предоставление пользователям возможности подробного изучения бизнес-ресурсов по местонахождению, иерархии или классу ресурсов, позволяющей получить полное представление о работоспособности критически важных ресурсов
- Обработка и анализ информации в режиме реального времени с помощью IBM Watson Internet of Things Platform с поддержкой других источников информации, таких как актуальные и хронологические метеосводки

Данный набор функций позволяет использовать единое представление данных в системе Maximo вместо нескольких представлений из разных инструментов. В составе IBM Maximo Asset APM Health Insights поставляются базовые материалы, в том числе отчёты, шаблоны, роли пользователей, группы безопасности; данное предложение SaaS поддерживает интеграцию с определёнными системами и предоставляет инструменты, которые помогают настраивать приложения.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On - это мощный инструмент управления рабочими заданиями для Maximo Asset Management, призванный расширить возможности Maximo Scheduler для поддержки управления крупными проектами (такими как приостановка деятельности, отключение оборудования и капитальный ремонт), а также планового и непланового обслуживания в широких географических пределах или в тех местах, где доступность ресурсов зависит от погодных условий. За счёт применения этого встроенного решения Maximo обеспечивается управление рабочими заданиями на всех этапах с помощью одной системы учёта.

Возможности IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus:

- Приложение Customer Appointment Booking, позволяющее специалистам по обслуживанию заказчиков планировать встречи, принимая во внимание доступность заказчиков и технических специалистов, а также прогнозы погоды на выбранные даты.

- Оптимизированный интерфейс, позволяющий пользователям моделировать сложные сети рабочих заданий, с графическими средствами управления зависимостями между задачами из разных родительских рабочих заданий или между задачей и другим родительским рабочим заданием.
- Интеграция с метеоданными The Weather Company помогает учитывать погоду при планировании, составлении графиков и распределении заданий, а также реагировать на изменения с учётом погодных условий. Сюда входит возможность настройки данных о погоде - пользователи могут выбирать атрибуты для отображения в приложениях Графическое планирование, Графическое назначение и Графическая книга назначения встреч.

Для того чтобы воспользоваться этой Облачной Услугой, необходима услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler. Кроме того, Клиент должен приобрести надлежащие разрешения для пользователей аналогичного типа.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications предоставляет готовые настраиваемые средства интеграции и поддержки бизнес-процессов, которые позволяют Maximo взаимодействовать с системой планирования ресурсов предприятия Oracle.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications предоставляет готовые настраиваемые средства интеграции и поддержки бизнес-процессов, которые позволяют Maximo взаимодействовать с системой планирования ресурсов предприятия SAP.

#### **Услуги облачной инфраструктуры и среды**

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production предлагает все возможности базового предложения, описанные в Разделе 1, в Непроизводственном Экземпляре. Из соображений производительности не более 30 пользователей могут одновременно использовать непроизводственный Экземпляр любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On расширяет возможности экземпляра IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production, позволяя 30 дополнительным пользователям одновременно осуществлять доступ к экземпляру.

#### **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 предоставляет Клиенту Непроизводственный экземпляр и улучшенные возможности доступа для целей разработки. Сюда входит расширенный уровень доступа для поддержки задач разработки, доступ к базе данных и инструменты SQL, разработка отчётов BIRT, возможность развёртывания кода и повторного создания/развёртывания файла maximo.war, а также доступ с помощью консоли WebSphere.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery предоставляет вторую среду Maximo во втором ЦОД, настроенную для базового числа пользователей и масштабируемую в случае необходимости. Благодаря включённой репликации базы данных запись транзакций осуществляется в обеих средах. Цель заключается в минимизации потери данных и восстановлении работоспособности системы в течение 24 часов.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance добавляет экземпляр программы Maximo в Производственный Экземпляр для распределения нагрузки и увеличения производительности выше стандартного уровня, определяемого числом имеющихся подписок пользователей. Каждый экземпляр Add-On Capacity расширяет мощность Производственной среды за счёт добавления сервера с пользовательским интерфейсом (четырёхъядерный процессор и 32 ГБ ОЗУ).

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

- Все среды SaaS по умолчанию развёртываются на виртуальных серверах. Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment обеспечивает установку сервера базы данных для среды Maximo непосредственно на физических, а не виртуализированных серверах. По умолчанию развёртывание осуществляется на физическом сервере с одним четырёхъядерным процессором и 32 ГБ ОЗУ. Если для развёртывания требуется больше ресурсов, то эту конфигурацию можно нарастить.
- Этот вариант развёртывания необходима, если клиент принимает решение сохранить имеющуюся СУБД Oracle и предоставляет IBM соответствующие лицензии для поддержки всей производственной среды и всех непроизводственных сред.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database предоставляет вторую базу данных Maximo для поддержки выполнения частых и сложных задач составления отчётности и аналитики, которые влияют на производительность труда конечных пользователей исходной базы данных Maximo. Благодаря включённой репликации базы данных запись транзакций осуществляется в обеих средах.

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

Каждая дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment увеличивает размер одной среды Enhanced Access Development Environment и позволяет добавить дополнительный сервер с пользовательским интерфейсом Maximo с одним четырёхъядерным процессором и 32 ГБ ОЗУ. После настройки дополнительную мощность нельзя перенести в другую среду.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account предоставляет вторую учётную запись SFTP для передачи данных между облачной средой Maximo и локальными системами по защищённому каналу Secure Shell (SSH). Возможно создание не более 5 (пяти) учётных записей SFTP.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup обеспечивает настройку и бесперебойную работу подключения IPsec VPN между средой IBM Maximo EAM SaaS Flex и локальными системами. Туннель IPsec (site-to-site VPN) используется для шифрования трафика между защищёнными шлюзами IPsec. Его можно использовать для поддержки некоторых системных интерфейсов, доступа к базам данных только для чтения, синхронизации с LDAP и других функций обмена данными, которые нельзя или нежелательно реализовывать с помощью подключений SSL или HTTPS.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting обеспечивает настройку среды IBM Maximo EAM SaaS Flex, чтобы разрешать доступ только для надёжных IP-адресов или диапазонов IP-адресов из списка, определяемого и утверждаемого клиентом.

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

Дополнительная услуга IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems обеспечивает настройку одной Непроизводственной среды Maximo для поддержки такого же уровня бесперебойной работы, как и для Производственной среды.

## **1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)**

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

Эта дополнительная услуга предоставляет Клиенту доступ к удалённому специалисту по технической поддержке (TSA). Специалист TSA доступен до двадцати пяти (25) часов в месяц в рабочее для страны Клиента время. Специалист TSA оказывает содействие в устранении неполадок и предоставляет индивидуальные рекомендации по оптимизации архитектуры, эксплуатации и расширению Облачной Услуги IBM.

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

Эта дополнительная услуга предоставляет доступ к удалённому специалисту по технической поддержке (TSA), а также расширенные целевые показатели уровня обслуживания и удалённое сопровождение с инструментами поддержки адаптации клиента. Подробное описание услуги приведено в руководстве по IBM Support.

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

В состав этой дополнительной услуги входят возможности Enhanced Support Add-on плюс удалённое индивидуальное обслуживание прикреплённым менеджером по работе с клиентами, расширенные целевые показатели уровня обслуживания, услуги технического сопровождения, а также ориентированное на клиента обучение технических специалистов. Подробное описание услуги приведено в руководстве по IBM Support.

## 2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

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

## 3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность	Credit (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

\* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

### 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Платежи

### 4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Одновременно Работающий Пользователь - это пользователь, одновременно обращающийся к Облачной Услуге любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) в любой момент времени. Лицо, одновременно с другими обращающееся к Облачной Услуге несколько раз, считается одним Одновременно работающим Пользователем.
- Актив – это уникально идентифицируемый вещественный ресурс или объект, имеющий ценность, к которому обращаются или которым управляют Облачные Услуги.
- Элемент — это экземпляр конкретного элемента, который обрабатывается, управляется Облачной Услугой или связан с использованием Облачной Услуги.

Для этой Облачной Услуги Элементом является Рабочее Задание. Рабочее Задание — это объект, используемый для регистрации разрешений на выполнение определённого задания или проекта с учётом местоположения, актива или счёта ГК. Оно может содержать несколько задач (этапов задания), информацию о трудовых ресурсах, материалах и услугах, необходимых для надлежащего выполнения задания или проекта. Рабочее Задание, управление которым осуществляется в IBM Maximo EAM SaaS Flex и IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler, считается одним Рабочим заданием для целей учёта разрешений.

## 5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Проверка

Клиент будет i) сохранять и предоставлять по запросу записи и выходные данные системных инструментов в той мере, в какой это обоснованно необходимо IBM и её независимым аудиторам для проверки соблюдения Клиентом Соглашения, и ii) незамедлительно заказывать и оплачивать необходимые разрешения по действующим на тот момент тарифам IBM, а также вносить другие платежи и выполнять другие обязательства, выявленные в результате такой проверки, в соответствии со счетами IBM. Эти обязательства, связанные с проверкой соблюдения требований, остаются в силе в течение срока действия Облачной Услуги и в течение двух лет после его окончания.

### 5.2 Резервные копии

Резервные копии создаются ежедневно в течение четырёхчасового периода для производственных экземпляров и в течение двенадцатичасового периода для непроизводственных экземпляров. IBM будет хранить резервные копии данных Клиента в течение максимум 28-дневного периода для производственных экземпляров и до 7 дней - для непроизводственных экземпляров. Клиент несёт ответственность за настройку безопасности Облачной Услуги с целью предотвратить удаление данных отдельными пользователями, а в случае удаления данных Клиент признаёт и соглашается с тем, что IBM не обязана восстанавливать удалённые данные и может взыскать плату за такие работы.

### 5.3 Аварийное восстановление

Если Клиент приобрёл хотя бы одну непроизводственную среду, в случае серьёзного сбоя системы, вызванного стихийным бедствием (например, пожаром, землетрясением, наводнением и



т. п.), аварийное восстановление будет выполняться с применением коммерчески разумных усилий, необходимых для восстановления производственных данных Клиента в одной из непроизводственных сред Клиента, с целевым показателем времени восстановления, равным 72 часам. Это не является гарантией, и соглашение об уровне обслуживания не предоставляется.

#### **5.4 Ограничение Непроизводственным использованием**

Если Облачная Услуга имеет обозначение "Non-Production" (Непроизводственное использование), то Клиент может использовать Облачную Услугу только для внутренних непроизводственных операций, включая, но не ограничиваясь перечисленным, тестирование, настройку производительности, диагностику сбоев, внутреннее эталонное тестирование, предпроизводственную подготовку, контроль качества и/или разработку дополнений или расширений для Облачной Услуги, предназначенных для внутреннего использования, с помощью опубликованных интерфейсов прикладного программирования. Клиенту не разрешается использовать какую-либо часть Облачной Услуги для любых иных целей без приобретения соответствующих разрешений на производственное использование.

Пользователи одного или нескольких Непроизводственных Экземпляров Облачной Услуги должны иметь право на использование IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Экземпляры IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production не обеспечивают высокую готовность и не предполагают ту же частоту резервного копирования, что и для производственных экземпляров. Из соображений производительности не более 30 пользователей могут одновременно использовать непроизводственный Экземпляр любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.

Каждое разрешение на IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On увеличивает объём одного экземпляра IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production, позволяя дополнительным 30 пользователям одновременно осуществлять доступ к экземпляру. В случае наращивания Клиентом мощности экземпляра IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production путём приобретения IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-On такая дополнительная мощность не может быть позднее переназначена другому экземпляру IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production.

IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On обеспечивает максимум для 5 пользователей удалённый доступ с повышенным уровнем контроля за средой. Клиент должен иметь право на использование IBM Maximo EAM SaaS Flex, чтобы осуществлять доступ к экземплярам Облачной Услуги IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On.

#### **5.5 Ограничения в отношении Продуктов IBM Maximo EAM SaaS Flex**

У всех правомочных пользователей указанных ниже продуктов должно также быть разрешение для того же типа пользователей на 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

Для IBM Maximo Asset Health Insights, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus и IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle необходимо в качестве предварительного условия отдельно приобрести надлежащие разрешения пользователей на IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Клиентам, которые используют Облачную Услугу исключительно для следующих целей или используют только следующие функции Облачной Услуги, разрешения на Облачную Услугу не требуются:

- Ввод запросов на обслуживание и просмотр их состояния.
- Создание и просмотр требований, просмотр шаблонов и черновиков с помощью приложения Desktop Requisitions.
- Использование приложения Графическая книга назначения встреч в IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex.

Если Облачная Услуга имеет обозначение "Limited Use" ("Ограниченное Использование"), пользователь имеет право использовать только до трёх (3) модулей в рамках соответствующей Облачной Услуги, исключая модули Administration (Администрирование), Integration (Интеграция), Security (Безопасность) и System Configuration (Настройка системы).

Если Облачная Услуга имеет обозначение "Express Use", пользователь имеет право осуществлять доступ к Облачной Услуге только с целью запуска и просмотра отчётов, чтения и изменения состояния записей и обновлений рабочих заданий, которые назначены Клиенту.