

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

### 1. 雲端服務

IBM Maximo EAM SaaS Flex 是一種企業資產管理解決方案，此解決方案內含或支援下列處理程序及功能：

- 企業資產管理 - 追蹤及管理整個資產生命週期的資產及位置資料。確認資產性質、分類、計量、檢驗路線及維護計劃。
- 工作管理 - 從透過填寫及記錄的起始要求，管理計劃性及非計劃性工作活動、預防與預測維護、多階段專案、服務、緊急事件及更正維護。透過指派、工作平衡及自動產生報告提高人力效率。
- 庫存管理 - 透過庫房與倉儲追蹤及管理資產與備用零件庫存詳細資料，包括數量、位置、使用情形及價值。執行週期與實體計數。
- 採購管理 - 支援透過自動補貨、申請、報價要求、採購單、收受及發票比對等作業，進行直接採購及庫存補貨。
- 契約管理 - 管理及使用購買、租賃、出租、保固、勞動工資率、軟體、主契約、空白契約及使用者定義合約，以改善採購效率及運用標準合約。
- 服務管理 - 定義服務供應項目、建立服務水準協定 (SLA)、監視服務水準遞送及實作呈報程序。提供組織整體服務要求存取權限。

IBM Maximo EAM SaaS Flex 提供應用程式客製與管理之工具，包括支援與其他系統整合。客製工具包括資料庫配置、應用程式設計、工作流程設計與管理、報告撰寫（包括自動化報告處理及特定報告作業）、安全設定檔定義與指定、資料驗證規則，以及配置移轉工具。

貴客戶之 IBM Maximo EAM SaaS Flex 訂用項目包括一個正式作業環境及一個非正式作業環境。正式作業環境中之使用者數量，以所訂購之訂用數量為限。同時存取非正式作業「實例」之使用者，不得逾 30 位。

#### 1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

##### 1.1.1 雲端服務訂用使用者訂用

IBM Maximo EAM SaaS Flex 為訂用型服務，可提供不同層級之存取與使用頻率。訂用類型之定義如下所示。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User 訂用提供單一終端使用者授權，准其對 Maximo 應用程式為讀寫存取，包括配置與平台工具。每一「授權使用者」係指透過安全控管，被授予程式存取權之特定個人。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User 訂用可對在特定時間存取系統之多位使用者對程式所為之使用進行監視。獲准存取系統之個人，其數量可超過並行訂用項目之數量，惟在特定時間使用系統之人數不得超過並行使用者數量限制。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User 訂用提供單一終端使用者授權，准其依據安全設定檔對 Maximo 內之模組為讀寫存取，惟以三個模組為限。前揭可供選取之模組包括：「資產」、「分析」、「建置資訊模型」、「契約」、「財務」、「庫存」、「規劃」、「預防性維護」、「採購」、「服務水準」、「作業管理」及「工作單」。以下為 Limited Use 使用者可從中存取模組之清單未包含之模組：

「管理」、「整合」、「安全」及「系統配置」。每一「Limited Use 使用者」係指透過安全控管，被授予程式存取權之特定個人。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User 訂用提供單一終端使用者授權，准其基於下列目的而存取 Maximo：執行及檢視報告、檢視唯讀記錄、於具有狀態變更功能之記錄上變更狀態，以及對分配予該個人之「工作單」或「檢驗」進行更新。「工作單」更新，可利用 Work Order、Quick Reporting 或 Labor Reporting 等應用程式為之。「檢驗」更新，可利用 Work Order 應用程式或 Conduct Inspection 工作中心為之。Express Use 使用者可將新「工作單」插入其於進行被指派工作時所發現之報告問題中。每一「Express Use 授權使用者」係指透過安全控管，被授予程式存取權之特定個人。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User 訂用容許同於對 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User 所定義之存取權。在特定時間存取系統且存取權（同於對安全設定檔中之 Express Use 使用者所定義）受管制之多位使用者，Concurrent User 訂用可對該等使用者對程式所為之使用進行監視。獲准存取系統之個人，其數量可超過並行訂用項目之數量，惟在特定時間使用系統之人數不得超過並行使用者數量限制。

## 1.2 選用服務

### 產業解決方案與附加程式

### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler 為 IBM Maximo Asset Management 之端對端工作管理工具。本供應項目可讓規劃者及排程者以圖形方式檢視 Gantt 圖表上之工作單及預防性維護時程表，並可供運用存取建立精準實用之時程表所需之重要因素。此外，本供應項目亦可配合監督者、調度者及現場技術人員之需求，以求簡化整個 Maximo 工作管理程序。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Providers Add-On 提供服務即業務應用程式套組，例如，可讓 貴客戶執行下列作業之應用程式套組：管理客戶、客戶合約（內含計費及價格時程表）、服務交付、供應商契約及客戶計費等作業。此附加程式支援服務即業務，並確保僅限授權使用者得檢視其客戶相關資訊。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On 提供解決方案以管理校準資產及校準時所採用之標準，所含特性包括追蹤功能及反向追蹤功能、校準歷史資料、校準資料表單及產生報告等特性。

### 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 支援企業改善安全、可靠性及循規準則。此解決方案提供集中式應用程式，用以提報包含工作、人員、安全、性能及環境等領域之發生事件。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On 擴充 IBM Maximo EAM SaaS Flex 之功能，以包含線性資產管理，進而利用動態分段方式，透過線性資產跨距進行性質變更。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On 可讓使用者檢視 IBM Maximo EAM 內部之地理資訊系統 (GIS) 資訊。此附加程式提供工作、資產及土地型特性之地理空間環境定義。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On 為使用者提供運輸資產企業資產管理實務，包括汽車、卡車、公車、火車頭、軌道車輛等車隊、飛機機隊、船艦艦隊及相關線性資產，例如：電線及高速公路。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On 為航空機構提供與配置管理、適航性評估、維護規劃、飛機排程及管理相關之特定功能。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On 可供使用者於已驗證平台監視、追蹤及管理工具、設備、設施、行動式資產及 IT 資產。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On 透過單一平台，提供核子電力管理程式與核子資產生命週期管理所需之資產進階功能。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On 可供使用者於單一整合平台管理正式作業設備、設施、交通工具及基礎架構等資產，該平台將性能、安全及環境追蹤等項目與資產生命週期管理互相結合。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On 提供合併式解決方案，以透過單一平台及資料庫管理發電系統與配電系統。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On 提供配置管理，包括標準模型之定義，據以比對資產，藉此驗證資產配置及資產元件生命之即時計算。

### 1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex 可讓未訂用 IBM Maximo EAM SaaS Flex 之 貴客戶，透過客製化介面進行遠端存取，惟以自行動式裝置至 IBM Maximo EAM SaaS Flex 處理程序、工作及資產管理之存取為限。本 Maximo Anywhere 解決方案藉由在具備連線功能時下載必要資料之方式，支援斷線模式作業。

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

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On 可讓有訂用 IBM Maximo EAM SaaS Flex 之 貴客戶，透過客製化介面，從行動式裝置遠端存取 IBM Maximo EAM SaaS Flex 處理程序、工作及資產管理。本 Maximo Anywhere 解決方案藉由在具備連線功能時下載必要資料之方式，支援斷線模式作業。

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

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex 可增進可靠性工程師及維護監督者對其資產性能之瞭解。IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex 具備下列功能：

- 可依關鍵驅動因子定義及正規化資產性能，例如：剩餘有用生命、維護及故障歷史、逾期預防性維護，以及取決於即時及歷史計量及感應器資訊及氣象之條件等驅動因子。
- 為可靠性工程師及維護監督者合併商業資產性能相關資訊，包括資產歷史及來自資產之即時及歷史感應器資料。
- 可供使用者依照位置、階層或資產類別，逐層分析商業資產，以充分瞭解重要資產性能之全貌。
- 透過 IBM Watson Internet of Things Platform 運用即時資訊與分析，以及其他資訊來源，例如：現行及歷史氣象資料。

前揭本組功能提供單一視圖，作為 Maximo 系統之一部分，不必使用來自數個不同工具之多個視圖，即可達成相同效果。IBM Maximo Asset APM Health Insights 隨附基本內容（包括報告、範本、使用者角色及安全群組），可支援若干系統之整合，並可提供用以協助執行應用程式配置支援之工具。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On 為 Maximo Asset Management 之進階工作管理工具，可擴充 Maximo Scheduler 之功能，讓使用者得以管理大型專案（例如：關機、停止時間及突發變化）及計劃性與非計劃性維護，所稱大型專案，係指涉及整個廣大地理區域或氣象成為資產可用度重要決定因素時之專案。本 Maximo 內嵌式解決方案可讓使用者利用單一記錄系統完成端對端工作管理。

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus 內含下列功能：

- **Customer Appointment Booking** 應用程式 - 可讓「客戶服務代表」在安排約會時程時，考量客戶及技術人員可用時間，以及約會當日氣象預報等因素。
- 簡化介面 - 可讓使用者建立複雜工作單網路之模型，進而以圖形方式輕鬆管理不同母工作單項下各項作業間之相依關係，或一項作業與不同母工作單間之相依關係。
- 與 **Weather Company** 氣象資料進行整合 - 可讓使用者於進行工作之規劃、排程及指派，以及因應因氣象事件而產生之變化時，將氣象納入考量因素。其中包括配置氣象資料之功能，可讓使用者設定其欲於 **Graphical Scheduling**、**Graphical Assignment** 及 **Graphical Appointment Book** 等應用程式中顯示之屬性。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler 為本「雲端服務」之必備項目。貴客戶須取得適當之同類型使用者授權，方能使用本「雲端服務」。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications 提供預先建置可配置整合與商業程序支援，使 Maximo 得以與 Oracle 企業資源規劃系統連接。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications 提供預先建置可配置整合與商業程序支援，使 Maximo 得以與 SAP 企業資源規劃系統連接。

### 雲端基礎架構與環境服務

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production 係一選用性服務，此服務提供可與第 1 節說明之基本供應項目一併使用之所有功能，但僅於「非正式作業實例」中提供。基於效能的考量，透過任何方法，以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On 係一選用性服務，此服務可增加一個 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance 之大小，以容許額外 30 位使用者同時存取該實例。

### 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 Production Add-On 為 貴客戶提供開發目的之「非正式作業」實例及加強存取。這包括加強層級之存取權限，據以支援開發作業、資料庫存取與 SQL 工具、BIRT 報告開發，以及程式碼部署能力和重新建置/重新部署 maximo.war 檔及 WebSphere 主控台存取之能力。

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

本 IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery 選項於針對基本使用者數量配置之第二資料中心提供第二個 Maximo 環境，如有必要，可調整該環境。已啟用資料庫抄寫，俾以得於各該環境中記錄交易。目標為減少資料流失並於 24 小時內讓系統恢復運作。

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

本 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance 選項為依據使用者訂用容量支援高於預設等級之效能與負載平衡之提升，而將一個 Maximo 程式實例新增至本「正式作業」實例。各 Add-On Capacity 實例可藉由新增配備 4 個處理器核心與 32GB RAM 之使用者介面伺服器，以增加「正式作業」環境之平水大小。

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

- 依預設，所有 SaaS 環境悉以虛擬伺服器進行部署。本 IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment 選項會將 Maximo 環境適用之資料庫伺服器直接安裝至伺服器，而非使用虛擬化伺服器。本 Bare Metal Server Deployment 選項之預設大小配置為單一配備 32GB RAM 之四核心處理器。如有必要，可訂購多個前揭處理器數量，以建置更大型之部署。

- 貴客戶選擇保留現有 Oracle 關聯式資料庫管理系統者，需要備有本 Bare Metal Server Deployment 選項，此外，本選項亦為 IBM 提供適當授權，使其得依授權規定支援完整正式作業環境與所有非正式作業環境。

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

本 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database 選項提供第二個 Maximo 資料庫，俾以支援對原始 Maximo 資料庫之終端使用者效能足生影響之常見且複雜之報告與分析需求。已啟用資料庫抄寫，俾以得於各該環境中記錄交易。

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

各 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment 選項各別增加一個 Enhanced Access Development Environment 之大小，以容納額外一部配備一個四核心處理器與 32GB RAM 之 Maximo 使用者介面伺服器。環境配置前揭額外容量後，該容量不得轉讓予其他環境。

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

本 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account 選項提供第二個「安全檔案傳送通訊協定」(SFTP) 帳戶，用以透過「安全外殼協定」(Secure Shell, SSH) 資料串流，移動 Maximo 雲端環境與本端管理系統間之資料。最多可建立五 (5) 個 SFTP 帳戶。

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

本 IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup 選項可為 IBM Maximo EAM SaaS Flex 環境與本端管理系統間之「虛擬私密網路 (VPN) 網際網路通訊協定 (IPsec)」連線提供設定與持續作業。IPSec 網站間 VPN 通道係用於加密安全 IPSec 閘道間之資料流量。前揭傳輸可用於支援若干系統介面、唯讀資料庫存取、LDAP 同步化，以及 貴客戶不願或無法透過 Secure Socket Layer (SSL 或 HTTPS://) 連線支援之其他通訊。

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

本 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting 選項提供 IBM Maximo EAM SaaS Flex 環境配置，俾以限制對 貴客戶定義及核准之授信「網際網路通訊協定」(IP) 位址或 IP 範圍清單之存取權。

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

本 IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems 選項配置單一「非正式作業」Maximo 環境，以支援與「正式作業」環境同層級之執行時間標準。

### 1.3 Acceleration Services

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

本附加程式服務可供 貴客戶存取遠端 Technical Support Advisor (TSA)。TSA 之提供，其每月時數上限為二十五 (25) 小時，並於 貴客戶國家之營業時間為之。TSA 可協助處理疑難排解問題，並提供個人化指導，以優化「IBM 雲端服務」之作業、作業及延伸。

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

本附加程式服務包含存取遠端 Technical Support Advisor，以及進階服務水準目標，並利用上線支援工具提供遠端協助。服務詳細資料載明於 IBM 支援手冊。

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

本附加程式服務包含 Enhanced Support Add-on 之特定功能 (feature)，以及由受派客戶經理提供之遠端交付服務、進階服務水準目標、技術諮詢服務及以 貴客戶為主之教育資源教育。服務詳細資料載明於 IBM 支援手冊。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」(網址：<http://ibm.com/dpa>) (DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet (稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」)(如以下鏈結所示) 提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii)

<http://www.ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

### 3. 服務水準及技術支援

#### 3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

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

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

#### 3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

### 4. 計費

#### 4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「並行使用者」係指於特定時間點同時透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取本「雲端服務」之使用者。一個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。
- 「資產」係為「雲端服務」所存取或管理之具有相當價值之唯一識別有形資源或項目。
- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以管理、處理或與其相關之特定項目。

就本「雲端服務」而言，「項目」係指「工作單」。「工作單」為一種物件，可在位置、資產或 GL 帳戶之環境定義中，用於記錄特定工作或專案之授權。「工作單」可能包含欲正確執行工作或專案所需之作業（工作步驟）、勞務、著作物及服務。同時由 IBM Maximo EAM SaaS Flex 與 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler 管理之「工作單」，基於授權之目的，計為單一「工作單」。

### 5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

## 5.1 循規驗證

貴客戶應履行下列事項：i) 持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核員驗證 貴客戶是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依發票中載明之授權人當時費率支付該等授權所需費用、其他費用與賠償責任。前述循規驗證義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

## 5.2 備份

正式作業實例之備份，每日執行，並於四小時之時限內完成；非正式作業實例之備份，每日執行，並於十二小時之時限內完成。IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，如係正式作業實例，保留期間之上限為二十八日，如係非正式作業實例，保留期間之上限為七日。「客戶」應自行負責對本「雲端服務」安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，貴客戶確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 並無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則可能另需計費。

## 5.3 災難回復

倘若 貴客戶已購買至少一個非正式作業環境，如因天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形時，IBM 將善盡商業上合理之努力完成災難回復，期於 72 小時之回復目標內，將 貴客戶之正式作業資料回復成「客戶」之其中一個非正式作業環境。此非任何保證，且無任何服務水準協定。

## 5.4 非正式作業之限制

若本「雲端服務」經指定為「非正式作業」(Non-Production)，則 貴客戶僅限將「雲端服務」使用於內部非正式作業活動，包括測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，貴客戶無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

本「雲端服務」一或多個非正式作業實例之使用者必須取得 IBM Maximo EAM SaaS Flex 之授權。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production 實例不包括正式作業實例所隨附高可用度或相同的備份頻率。基於效能的考量，透過任何方法，以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）同步使用非正式作業實例的使用者，不得超過三十位。

各份 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On 授權各別增加一個 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production 實例之大小，以容許額外 30 位使用者同時存取該實例。貴客戶如係藉由購買 IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 容量而新增 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production 實例之容量者，未來不得將該額外容量再轉讓予另一 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production 實例。

IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On 最多可供 5 位使用者於環境中以進階控制之方式進行遠端存取。貴客戶須取得 IBM Maximo EAM SaaS Flex 之授權，始得存取本「雲端服務」之 IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 實例。

## 5.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Product Limitations

下列產品之一切授權使用者亦須備有 IBM Maximo EAM SaaS Flex 相同使用者類型之授權：

- 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

必須具備必備項目並另購適當之 IBM Maximo EAM SaaS Flex 使用者授權數量，方能使用 IBM Maximo Asset Health Insights、IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus 及 IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle。

僅基於下列目的而使用本「雲端服務」或僅使用本「雲端服務」之下列功能之 貴客戶，無需取得本「雲端服務」授權：

- 輸入服務要求並檢視其服務要求之狀態。
- 透過 Desktop Requisitions 應用程式建立及檢視申請單、檢視範本及檢視草稿。
- 在 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 中使用 Graphical Appointment Book 應用程式。

若本「雲端服務」載明為「限制使用」，使用者於使用適用「雲端服務」內之模組時，所使用模組之數量以三個為限，但 Administration、Integration、Security 及 System Configuration 等模組除外。

若本「雲端服務」載明為「快速使用」(Express Use)，使用者僅得基於下列目的而存取本「雲端服務」：執行及檢視報告、僅限讀取記錄、變更記錄之狀態與更新被指定給 貴客戶之工作單。