

IBM Maximo EAM SaaS

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

1. Облачная Услуга

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений:

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS — это мультиарендное решение по управлению активами предприятия на основе ролей, 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.
- Управление работой – управление плановыми и неплановыми работами, начиная с исходного запроса вплоть до завершения и документирования.
- Управление договорами – поддержка договоров о покупке, лизинге, аренде, гарантийном обслуживании, ставках зарплаты, программном обеспечении, глобальных договоров, рамочных соглашений и договоров, определяемых пользователями.
- Управление инвентаризацией – контроль и управление инвентарными ведомостями, связанными с активами, включая такие данные, как количество, расположение, использование и стоимость.
- Управление закупками – поддержка различных этапов процесса закупок, таких как прямые закупки и пополнение товарных запасов.
- Управление услугами – создание предложений по услугам, разработка соглашений об уровне обслуживания (SLA), мониторинг уровня предоставляемого обслуживания и осуществление процедур эскалации.

IBM Maximo EAM SaaS даёт возможность пользоваться моделями развёртывания не только в локальной среде и выделенном облаке, но и в мультиарендной среде общедоступного облака.

1.2 Дополнительные услуги

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

Клиент имеет право использовать только до трёх (3) модулей в рамках Облачной Услуги, исключая модули Administration (Администрирование), Integration (Интеграция), Security (Безопасность) и System Configuration (Конфигурирование системы).

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

Клиент имеет право осуществлять доступ к Облачной Услуге только с целью запуска и просмотра отчётов, чтения и изменения состояния записей и обновлений заказов на работу, которые назначены Клиенту.

2. Содержимое и защита данных

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (называемые 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) Общеевропейский 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>.

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 в Интернете по адресу:

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Доступность в течение договорного месяца	Компенсация (% ежемесячной цены подписки* за договорной месяц, которого касается претензия)
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 в Интернете по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Облачная Услуга предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- 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.
- Одновременно Работаящий 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.

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 Использование для видов деятельности с высоким уровнем риска

Клиент не может использовать Облачные Услуги как отдельно, так и в сочетании с другими услугами или продуктами, для любого из следующих видов деятельности с высоким уровнем риска: проектирование, строительство, контроль или обслуживание ядерных объектов, систем общественного транспорта, систем управления воздушным движением, систем управления

автомобилями, систем вооружения, систем аэронавигации или авиационной связи, а также для любого другого вида деятельности, при котором сбой Облачной Услуги может создать реальную угрозу смерти или серьезной травмы.

5.2 Ограничения в отношении Продукта IBM Maximo EAM SaaS

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.