

IBM Maximo EAM SaaS

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS 是一种多租户、基于角色的企业资产管理解决方案，包括或支持以下流程和功能：

- 企业资产管理 - 跟踪和管理整个资产生命周期中的资产和位置数据。
- 工作管理 - 管理计划内和计划外的工作活动，从初始请求到完成和记录。
- 合同管理 - 支持购买、出租、租赁、保修、劳动率、软件、主合同、一揽子合同和用户定义的合同。
- 库存管理 - 跟踪和管理资产相关库存的详细信息，包括质量、位置、使用和价值。
- 采购管理 - 支持多个采购阶段，例如直接采购和补充库存。
- 服务管理 - 定义服务产品、确定服务级别协议 (SLA)、监控服务级别交付和实施升级程序。

IBM Maximo EAM SaaS 在多租户环境中将 Maximo 部署模型从内部的专用云扩展到公共云。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

客户仅有权使用云服务内的三 (3) 个模块，不包括管理、集成、安全性和系统配置模块。

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

客户仅有权出于以下目的访问云服务：运行并查看报告、以只读方式查看记录、更改记录状态以及更新分配给客户的工单。

2. 内容和数据保护

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 授权用户是有权通过任何方式和途径，直接或间接（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的唯一用户。
- 并发用户是在任何特定时间点，可通过任何方式和途径，直接或间接（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时访问云服务的用户。多次同时访问云服务的人员，只会被视为单个并发用户。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 高风险使用

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

5.2 IBM Maximo EAM SaaS Product Limitations

仅将云服务用于以下目的或仅使用云服务的以下功能的客户无需云服务的权利：

- 输入服务请求及查看其服务请求的状态。
- 通过 Desktop Requisitions 应用程序创建和查看订购、查看模板和查看草稿。