

## IBM Maximo EAM SaaS

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují údaje o ceně a další podrobnosti o objednávce Zákazníka.

### 1. Cloud Service

#### 1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS je víceclientské řešení pro správu podnikových aktiv založené na rolích, které zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- Správa podnikových aktiv – sledování a správa aktiv a dat umístění prostřednictvím životního cyklu aktiv.
- Správa činností – správa plánovaných a neplánovaných činností, od prvotního požadavku až po dokončení a zaznamenání.
- Správa smluv - podpora kupních, leasingových, nájemních, záručních, pracovních, softwarových, rámcových, všeobecných a uživatelem definovaných smluv.
- Správa zásob - sledování a správa podrobných informací o zásobách souvisejících s aktivy, včetně množství, umístění, používání a hodnoty.
- Správa zajišťování – podpora fází zajišťování, například přímého nákupu a doplňování zásob.
- Správa služby – definování nabídek služby, vytváření smluv o úrovni služeb (SLA), monitorování poskytování úrovní služby a implementace postupů eskalace.

IBM Maximo EAM SaaS rozšiřuje modely nasazení Maximo z lokálně provozovaného a vyhrazeného cloudu do veřejného cloudu v prostředí pro více klientů.

#### 1.2 Volitelné služby

##### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

Zákazník je oprávněn používat až tři (3) moduly v rámci služby Cloud Service, kromě modulů Správa, Integrace, Zabezpečení a Konfigurace systému.

##### 1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

Zákazník je oprávněn přistupovat ke službě Cloud Service za účelem spouštění a prohlížení sestav, prohlížení záznamů určených jen pro čtení, změn stavů záznamů a aktualizací pracovních příkazů přiřazených Zákazníkovi.

#### 1.3 Akcelerační služby

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

Tato volitelná doplňková služba poskytuje Zákazníkovi přístup ke vzdálené službě Technical Support Advisor (TSA). Služba TSA k dispozici až dvacet pět (25) hodin měsíčně a je k dispozici během provozních hodin v zemi Zákazníka. Služba TSA je k dispozici, aby pomohla řešit problémy a poskytovala přizpůsobené pokyny, které pomohou optimalizovat architekturu, provoz a rozšíření služby IBM Cloud Service.

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

Enhanced Support Add-on je služba vzdálené registrace, která zahrnuje rychlou reakci na případy. Tato doplňková služba zahrnuje přístup ke vzdálené službě Technical Support Advisor, jakož i rozšířené cíle úrovně služeb a vzdálenou pomoc s nástroji pro zahrnutí. Podrobnosti o službě jsou dostupné v příručce Podpory IBM.

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

Tato doplňková služba zahrnuje funkce Enhanced Support Add-on a vzdáleně poskytované personalizované služby přiděleným správcem účtů, cíle rozšířené úrovně služeb, technické poradenské služby a zákaznický orientované vzdělávání pro technické zdroje. Podrobnosti o službě jsou dostupné v příručce Podpora IBM.

## 2. Ochrana obsahu a údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní na osobní údaje zahrnuté v Obsahu, pokud se uplatní i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné právní předpisy o ochraně údajů uvedené na adrese <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

## 3. Úrovně služby a Technická podpora

### 3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

\* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

### 3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Poplatky

### 4.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jediného Souběžného uživatele.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Service.

## 5. **Dodatečné podmínky**

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 **Užívání v prostředí s vysokým rizikem**

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterékoli z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoli jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

### 5.2 **IBM Maximo EAM SaaS Product Limitations**

Zákazníci využívající službu Cloud Service výhradně pro níže uvedené účely nebo využívající pouze níže uvedené funkce služby Cloud Service nepotřebují oprávnění ke službě Cloud Service:

- Zadávání servisních požadavků a prohlížení stavu jejich servisních požadavků.
- Vytváření a prohlížení požadavků, prohlížení šablon a konceptů prostřednictvím aplikace Desktop Requisitions.