

IBM Maximo EAM SaaS

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

Usługa IBM Maximo EAM SaaS to wielogrupowe, oparte na rolach rozwiązanie do zarządzania aktywami przedsiębiorstwa, które udostępnia lub obsługuje następujące procesy i funkcje:

- Zarządzanie aktywami przedsiębiorstwa – śledzenie danych o aktywach i ich lokalizacji oraz zarządzanie nimi w całym cyklu życia.
- Zarządzanie pracą – zarządzanie pracami planowymi i nieplanowymi od początkowego zamówienia aż po realizację i ewidencjonowanie.
- Zarządzanie umowami – obsługa umów zakupu, dzierżawy i najmu, umów gwarancyjnych, głównych i ramowych, umów dotyczących oprogramowania lub stawek za robociznę oraz umów definiowanych przez użytkownika.
- Zarządzanie zasobami – śledzenie szczegółowych danych inwentaryzacyjnych, w tym informacji o ilości, lokalizacji, używaniu i wartości zasobów oraz zarządzanie takimi danymi.
- Zarządzanie zakupami – obsługa poszczególnych faz procesu zaopatrzenia, takich jak zakup bezpośredni i uzupełnianie stanu magazynowego.
- Zarządzanie usługami – definiowanie ofert usług, opracowywanie umów dotyczących poziomu usług, monitorowanie poziomu świadczonych usług oraz wdrażanie procedur eskalacji.

IBM Maximo EAM SaaS rozszerza modele wdrażania rozwiązań Maximo – lokalnie lub w chmurze dedykowanej – na chmurę publiczną w środowisku wielogrupowym.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

Klient jest uprawniony wyłącznie do używania maksymalnie 3 (trzech) modułów tej Usługi z wyłączeniem modułów Administration (administrowanie), Integration (integracja), Security (bezpieczeństwo) i System Configuration (konfiguracja systemu).

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

Klient jest uprawniony do uzyskiwania dostępu do tej Usługi jedynie w celu uruchamiania i wyświetlania raportów, korzystania z widoku rekordów tylko do odczytu, zmiany statusu rekordów i aktualizacji zleceń pracy, które zostały przypisane Klientowi.

1.3 Usługi przyspieszające

1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Ta usługa dodatkowa zapewnia Klientowi dostęp do zdalnego Doradcy ds. Wsparcia Technicznego. Doradca jest dostępny przez maksymalnie 25 (dwadzieścia pięć) godzin w miesiącu, w godzinach pracy obowiązujących w kraju Klienta. Pomaga w rozwiązywaniu problemów i dostarcza spersonalizowanych porad w zakresie optymalizacji architektury oraz eksploatacji i rozszerzania Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM.

1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

Usługa dodatkowa Enhanced Support jest zdalną usługą dostępną w ramach subskrypcji, która zapewnia szybszą reakcję na problemy. Ta usługa dodatkowa obejmuje dostęp do zdalnego Doradcy ds. Wsparcia Technicznego, a także rozszerzone założenia dotyczące poziomów usług i zdalną pomoc z

wykorzystaniem narzędzi wsparcia. Szczegółowe informacje dotyczące usługi znajdują się w podręczniku wsparcia IBM.

1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

Ta usługa dodatkowa obejmuje funkcje dostępne w ramach usługi Enhanced Support Add-on, a ponadto spersonalizowane usługi świadczone zdalnie przez wyznaczonego menedżera ds. Klienta, rozszerzone założenia dotyczące poziomów usług, usługi doradztwa technicznego oraz zorientowaną na potrzeby Klienta edukację w zakresie zasobów technicznych. Szczegółowe informacje dotyczące usługi znajdują się w podręczniku wsparcia IBM.

2. Ochrona Zawartości i danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się i) ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679) lub ii) inne regulacje dotyczące ochrony danych osobowych określone pod adresem www.ibm.com/dpa/dpl, to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Autoryzowany Użytkownik to unikalny użytkownik, który ma prawo dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków.
- Jednocześnie Pracujący Użytkownik to każdy z użytkowników, którzy w dowolnym określonym momencie uzyskują równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji). Osoba, która uzyskuje równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze wielokrotnie, jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik.
- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Sytuacje Wysokiego Ryzyka

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

5.2 Ograniczenia dotyczące produktów IBM Maximo EAM SaaS

Klienci, którzy korzystają z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie w następujących celach lub używają wyłącznie wymienionych poniżej funkcji tej usługi, nie muszą mieć uprawnień do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze:

- Wprowadzanie zgłoszeń serwisowych i wyświetlanie statusu wprowadzonych przez siebie zgłoszeń.
- Tworzenie i wyświetlanie zapotrzebowań, wyświetlanie szablonów oraz wyświetlanie wersji roboczych w aplikacji Desktop Requisitions.