

### IBM Maximo EAM SaaS

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

#### 1. Storitev v oblaku

##### 1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS je rešitev za upravljanje sredstev podjetja z več najemniki, na podlagi vlog, ki vključuje ali podpira naslednje procese in funkcije:

- Upravljanje sredstev podjetja – sledi podatkom o sredstvih in njihovih lokacijah ter jih upravlja skozi celoten življenjski cikel sredstva.
- Upravljanje dela – upravljanje načrtovanih in nenačrtovanih delovnih dejavnosti od začetne zahteve do zaključka in zapisovanja.
- Upravljanje pogodb – podpora za pogodbe o nakupu, najemu, oddajanju, jamstvu, stroških dela, programski opremi ter glavne, krovne in uporabniško definirane pogodbe.
- Upravljanje zaloge – sledenje in upravljanje podrobnosti o zalogi, povezani s sredstvi, vključno s količino, lokacijo, uporabo in vrednostjo.
- Upravljanje nabave – podpira stopnje nabave, kot so neposredni nakup in ponovno polnjenje zalog.
- Upravljanje storitev – določa ponudbe storitev, vzpostavlja pogodbe o ravni storitev, spremlja dostavo na ravni storitev in uvaja postopke eskalacije.

IBM Maximo EAM SaaS razširja modele razmestitve Maximo z mesta uporabe in namenskega oblaka na javni oblak v okolju z več najemniki.

##### 1.2 Izbirne storitve

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

Naročnik je upravičen samo do uporabe največ treh (3) modulov v storitvi v oblaku, razen modulov Administration, Integration, Security in System Configuration.

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

Naročnik je upravičen do dostopa do storitve v oblaku samo za namene izvajanja in ogledovanja poročil, prikaze zapisov samo za branje, spreminjanje stanja zapisov in posodabljanje delovnih nalogov, ki so bili dodeljeni naročniku.

##### 1.3 Pospeševalne storitve

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

Ta dodatna storitev omogoča naročniku dostop do oddaljene storitve Technical Support Advisor (TSA). Storitve TSA je na voljo do petindvajset (25) ur mesečno med delovnim časom v naročnikovi državi. TSA je na voljo za pomoč pri odpravljanju težav in zagotavljanju prilagojenih navodil za optimizacijo arhitekture, delovanja in razširitev IBM-ove storitve v oblaku.

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

Dodatna storitev Enhanced Support je oddaljena naročniška storitev, ki vključuje hiter odziv na težave. Ta dodatna storitev vključuje dostop do oddaljene storitve Technical Support Advisor, izboljšano ciljno raven storitve in oddaljeno pomoč z orodji za podporo pri uvajanju. Podrobnosti o storitvi so na voljo v storitvi IBM Support.

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

Ta dodatna storitev vključuje funkcije storitve Enhanced Support Add-on, prilagojene storitve na daljavo s strani dodeljenega upravitelja računa, izboljšano ciljno raven storitve, tehnične svetovalne storitve in izobraževanje o tehničnih virih, osredotočeno na naročnika. Podrobnosti o storitvi so na voljo v storitvi IBM Support.

## 2. Vsebina in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podajata dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja za osebne podatke, ki jih zajema vsebina, če in v obsegu, v katerem veljajo i) Splošna uredba EU o varstvu podatkov (EU/2016/679) (GDPR); ali ii) drugi zakoni o varstvu podatkov, navedeni na spletni strani <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

## 3. Ravni storitve in tehnična podpora

### 3.1 Ravni storitve in tehnična podpora

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost (SLA). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevki)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

\* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, na katerega se nanaša zahtevki.

### 3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, odzivnimi časi podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, naročnik najde tako, da izbere storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Stroški

### 4.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na kateri koli posreden ali neposreden način, prek katerega koli sredstva (na primer prek multipleksiranega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Istočasni uporabnik je uporabnik, ki v določenem trenutku sočasno dostopa do storitve v oblaku na kakršenkoli posredni ali neposredni način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Oseba, ki hkrati dostopa do storitve v oblaku večkrat, se šteje kot en sočasni uporabnik.
- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku.

## **5. Dodatna določila**

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne pogodbe), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 Zelo tvegana uporaba**

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, konstrukcija, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve v oblaku privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

### **5.2 Omejitve izdelka IBM Maximo EAM SaaS**

Naročniki, ki storitev v oblaku uporabljajo izključno za naslednje namene ali ki uporabljajo izključno naslednje funkcije storitve v oblaku, ne potrebujejo pooblastil za storitev v oblaku:

- Vnašanje zahtev za storitev in ogledovanje stanja svojih zahtev za storitev.
- Ustvarjanje in ogledovanje zahtevkov, ogledovanje predlog in ogledovanje osnutkov prek aplikacije Desktop Requisitions.