

IBM Maximo EAM SaaS

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目：

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS 為多承租人角色型企業資產管理解決方案，此解決方案內含或支援下列處理程序及功能：

- 企業資產管理 - 追蹤及管理整個資產生命週期的資產及交易部位資料。
- 工作管理 - 從透過填寫及記錄的起始要求，管理已計劃及未計劃的工作活動。
- 契約管理 - 支援購買、租賃、出租、保固、勞動工資率、軟體、主契約、空白契約及使用者定義合約。
- 庫存管理 - 追蹤及管理有關庫存的資產詳細資料，包括數量、位置、使用情形及價值。
- 採購管理 - 支援採購程序中的各個階段，例如直接採購及庫存補貨。
- 服務管理 - 定義服務供應項目、建立服務水準協定 (SLA)、監視服務水準遞送及實作呈報程序。

IBM Maximo EAM 可將 Maximo 部署模型從就地部署及專用雲端延伸至多承租人環境中之公用雲端。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

「客戶」於使用本「雲端服務」內之模組時，所使用模組之數量以三個為限，但 Administration、Integration、Security 及 System Configuration 等模組除外。

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

貴客戶僅得基於下列目的而存取本「雲端服務」：執行及檢視報告、僅限讀取記錄、變更記錄之狀態與更新被指定給 貴客戶之工作單。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

本附加程式服務可供 貴客戶存取遠端 Technical Support Advisor (TSA)。TSA 之提供，其每月時數上限為二十五 (25) 小時，並於 貴客戶國家之營業時間為之。TSA 可協助處理疑難排解問題，並提供個人化指導，以優化「IBM 雲端服務」之作業、作業及延伸。

1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

本 Enhanced Support Add-on 為內含加快案例回應之遠端訂用服務。本附加程式服務包含存取遠端 Technical Support Advisor，以及進階服務水準目標，並利用上線支援工具提供遠端協助。服務詳細資料載明於 IBM 支援手冊。

1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

本附加程式服務包含 Enhanced Support Add-on 之特定功能 (feature)，以及由受派客戶經理提供之遠端交付服務、進階服務水準目標、技術諮詢服務及以 貴客戶為主之教育資源教育。服務詳細資料載明於 IBM 支援手冊。

2. 內容及資料保護

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

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

合約月份期間的可用度	補償 (請求事由發生之合約月份的每月訂用費用*之百分比)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本項「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「並行使用者」係指於特定時間點同時透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取本「雲端服務」之使用者。一個人多次同步存取本「雲端服務」，僅計為單一「並行使用者」。
- 「實例」是對本「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 高風險用途

貴客戶不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能機構、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

5.2 IBM Maximo EAM SaaS Product Limitations

僅基於下列目的而使用本「雲端服務」或僅使用本「雲端服務」之下列功能之 貴客戶，無需取得本「雲端服務」授權：

- 輸入服務要求並檢視其服務要求之狀態。
- 透過 Desktop Requisitions 應用程式建立及檢視申請單、檢視範本及檢視草稿。