

Popis služeb IBM Cloud Service IBM Maximo Asset Management (SaaS)

Níže je uveden Popis služeb pro Vaši Objednávku:

1. Popis služeb Cloud Service

Článek 1.1 níže představuje základní nabídku, kterou si musíte objednat, chcete-li používat Cloud Service. Níže uvedené články 1.2 až 1.3 popisují volitelné služby, které si můžete objednat. Vámi objednané nabídky jsou uvedeny ve Vašem Dokumentu objednávky. Pro účely této služby Cloud Service bude Dokument objednávky obsahovat Cenovou nabídku, kterou Vám IBM předloží, a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement), který obdržíte od IBM jako potvrzení o poskytování služby Cloud Service a který bude uvádět datum zahájení a ukončení poskytování služby Cloud Service.

1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) představuje řešení pro správu podnikových aktiv a IT aktiv, které zahrnuje nebo podporuje následující procesy a funkce:

- Správa podnikových aktiv - sledování a správa dat o aktivech a jejich umístění v průběhu celého jejich životního cyklu.
- Správa IT aktiv - sledování a správa IT aktiv a jejich umístění v průběhu celého jejich životního cyklu.
- Správa činností - správa plánovaných a neplánovaných aktivit, od prvotního požadavku až po dokončení a zaznamenání.
- Správa smluv - podpora kupních, leasingových, nájemních, záručních, pracovních, softwarových, rámcových, všeobecných a uživatelem definovaných smluv.
- Správa inventáře - sledování a správa podrobných informací o inventáři souvisejícím s aktivy, včetně množství, umístění, používání a hodnoty.
- Správa nákupu - podpora jednotlivých fází zásobování, jako je přímý nákup a doplňování inventáře.
- Správa služeb - definování nabídek služeb, uzavírání smluv SLA (Service Level Agreement), monitorování poskytování úrovně služeb a implementace eskalačních procedur.

1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production je volitelná služba, která poskytuje všechny funkce, které jsou součástí základní nabídky popsané v článku A, avšak jsou poskytovány v rámci Neproduktivní instance. Je-li služba Cloud Service označena jako "Non-Production", smí být používána pouze v rámci interních neproduktivních aktivit, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (application programming interface). Z výkonových důvodů nesmí neproduktivní instanci souběžně přímo ani nepřímo používat jakýmkoli způsobem (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) více než 30 uživatelů.

1.3 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On je volitelná služba, která zvyšuje velikost jedné instance IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Instance, což umožňuje, aby k instanci přistupovalo souběžně 30 dodatečných uživatelů.

1.4 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler je volitelná služba, která umožňuje plánovačům vytvářet plány činností a organizovat pracovní činnosti techniků v terénu.

2. Popis zabezpečení

IBM implementuje a dodržuje postupy a procedury popsané v tomto článku.

2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje, aby osoby na celém světě, které poskytují podporu datovým střediskům IBM, byly proškoleny v oblasti ochrany soukromí a zabezpečení. IBM disponuje vlastním bezpečnostním týmem, který se specializuje na zabezpečení informací. Zásady a standardy IBM v oblasti zabezpečení jsou každoročně přezkoumávány a přehodnocovány. Bezpečnostní incidenty IBM jsou zpracovávány v souladu s komplexním postupem reagování na incidenty.

2.2 Řízení přístupu

Přístup k datům zákazníka je umožněn pouze oprávněným zástupcům podpory IBM v souladu s principy segregace rolí. Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají pracovníci podpory IBM dvouúrovňové ověření. Při přístupu k datům zákazníka se pro všechna připojení používají šifrované kanály. Veškeré přístupy k datům zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů.

2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy prostředků operačního systému a úpravy aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. Změny v pravidlech brány firewall rovněž podléhají procesu řízení změn a před implementací jsou jednotlivě přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje prostředky v datových střediscích 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelné interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení). Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Jedná se například o HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME a site-to-site VPN. Zálohovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou před přenosem šifrována.

2.4 Protokolování aktivit

IBM uchovává protokoly aktivity pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, centrální provádění analýzy, zasílání výstražných zpráv a tvorbu sestav. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických sestav, v nichž je vyhledáváno jakékoli abnormální chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

2.5 Fyzické zabezpečení

IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení neoprávněného fyzického přístupu k prostředkům v datových střediscích. Přístup do datových středisek IBM je možný pouze omezenými přístupovými body, pro něž platí režim dvouúrovňového ověření a které jsou monitorovány sledovacími kamerami. Přístup je umožněn pouze oprávněným pracovníkům s povoleným přístupem. Operátoři ověří povolení k přístupu a vydají přístupovou kartu umožňující nezbytný přístup. Zaměstnanci, jimž byly vydány takové přístupové karty, musí odevzdat ostatní přístupové karty a po dobu jejich činnosti smí mít u sebe pouze přístupové karty pro přístup do datového střediska. Používání přístupových karet je evidováno. Návštěvníci, kteří nejsou pracovníky IBM, jsou při vstupu do budovy zaregistrováni a po budovách se pohybují v doprovodu. Zásobovací a nakládací oblasti a další místa, jimiž mohou do prostor vniknout neoprávněné osoby, jsou hlídány a izolovány.

2.6 Dodržování požadavků

IBM přezkoumává činnosti související se zabezpečením a ochranou soukromí z hlediska dodržování obchodních požadavků IBM. IBM pravidelně provádí hodnocení a prověřování, jejichž cílem je ověřit dodržování zásad zabezpečení informací. Zaměstnanci IBM a dodavatelů každoročně absolvují školení pracovních sil zaměřené na vzdělávání a získání povědomí v oblasti zabezpečení. Pracovníkům jsou každý rok znovu připomínány jejich pracovní cíle a povinnosti ohledně dodržování etického obchodního chování, ochrany důvěrných informací a závazků IBM v oblasti zabezpečení.

3. Závazek týkající se úrovně služeb

IBM se poté, co Vám zpřístupní Cloud Service, zavazuje k poskytování stanovené úrovně služeb ("SLA") pro Cloud Service.

3.1 Definice

Oprávněná kontaktní osoba – označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.

Plnění typu Availability Credit (Plnění AC) – představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.

Nárok – označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.

Smluvní měsíční období – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služby, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.

Zákazník – znamená subjekt, který si objednal Službu přímo od IBM a který má v okamžiku, kdy vznese Nárok, oprávnění k užívání Služby a který řádně plní všechny podstatné podmínky, včetně platebních závazků, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služby.

Prostoj – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službou, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služby, k nimž mají příslušná oprávnění. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:

- Plánované odstávky systému;
- vyšší moci;
- problémů s aplikacemi, integrací, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
- jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
- nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Službám;
- skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.

Událost – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.

Vyšší moc – znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.

Plánovaná odstávka systému – znamená plánovaný výpadek Služby z důvodu servisní údržby nebo aktualizace systému, jako je například - nikoli však pouze - situace, kdy je zaváděna nová verze nebo aplikována oprava či oprava typu hotfix.

Úroveň služeb – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě SLA.

Služba – označuje produktivní instanci IBM Maximo Asset Management (SaaS), na kterou se vztahuje tato smlouva SLA, jak je uvedeno na první straně tohoto Popisu služeb. Tato úroveň služeb SLA platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.

3.2 Plnění AC

Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost (dále definován jako "Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlašování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení

Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.

V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkovou kombinovanou Odstávku. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC odpovídající celkové kombinované dostupnosti během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za služby Bundled Services, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte uplatnit pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3.3 Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnosti v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Méně než 99,8 %	2 %
Méně než 98,8 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Procento "dostupnosti" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období minus (b) celkový počet minut Odstávek za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 432 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 432 minut Odstávek = 42 768 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Plnění AC = 2 % pro 99,0 % dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	--

3.4 Výjimky

Tato úroveň služeb SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní instance, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, školení, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho uživatelé typu Host a účastníci Služeb.
- Služby, programy, aktivační software nebo agenty spouštěné na systémech zákazníka nebo na systémech poskytovaných třetí stranou.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoli platebního závazku.

4. Informace o oprávnění, fakturaci, smluvním období a podpoře

4.1 Metriky poplatků

Nabídky Cloud Service jsou prodávány v souladu s následující(mi) metrikou(ami):

a. Oprávněný uživatel

Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu objednávky.

b. Souběžný uživatel

Souběžný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje ke službě Cloud Service. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro každého Souběžného uživatele, který naprosto jakýmkoli způsobem, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) přistupuje ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky.

c. Instance

Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu objednávky je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

4.2 Poplatky a fakturace

4.2.1 Volby fakturace

Výše platby za nabídky Cloud Service je specifikována v Dokumentu objednávky takto:

- a. Celá částka předem
- b. měsíčně (za uplynulé období);
- c. čtvrtletně (předem);
- d. Ročně (předem)

Vybraná fakturační volba bude platná po celé smluvní období uvedené v Dokumentu objednávky. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na měsíčních nebo ročních poplatcích za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce plus na poplatcích za překročení limitu.

4.2.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy jste byli společností IBM informováni o tom, že Vám byl udělen přístup k nabídce Cloud Service.

4.2.3 Překročení limitů

Jestliže Vaše skutečné užívání Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky, bude Vám vyfakturován poplatek za překročení limitu, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky.

4.3 Smluvní období a možnost prodloužení

4.3.1 Smluvní období

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy Vám IBM oznámí, že Vám byl udělen přístup k těm částem služby Cloud Service, které jsou popsány v Dokumentu objednávky. V Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky, bude potvrzeno přesné datum začátku a konce smluvního období a rovněž zde bude uvedeno, zda a jakým způsobem se bude toto smluvní období prodloužovat. V průběhu smluvního období jste oprávněni zvýšit Vaši úroveň užívání Cloud Service. Chcete-li tak učinit, obraťte se na IBM nebo na Obchodního partnera IBM. Tato změna bude zahrnuta do Dokumentu objednávky.

4.3.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

Ve Vašem Dokumentu objednávky je pro smluvní období určena jedna z následujících voleb, která uvádí, zda na konci smluvního období bude služba Cloud Service prodloužena:

a. Automatické prodloužení

Jestliže je ve Vašem Dokumentu objednávky uvedeno automatické prodloužení, jste oprávněni vypovědět končící smluvní období pro poskytování služby Cloud Service prostřednictvím písemné výpovědi zasláné přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu objednávky. Neobdrží-li IBM nebo některý Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící smluvní období automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu smluvnímu období uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky.

b. Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu objednávky uvedena pokračující fakturace, budete mít i nadále přístup ke službě Cloud Service a užívání služby Cloud Service Vám bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chcete-li ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musíte zaslat IBM nebo některému Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Poté, co bude zrušen Váš přístup, budou Vám vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

c. Požadavek prodloužení

Je-li v Dokumentu objednávky pro prodloužení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování služby Cloud Service ukončeno a Váš přístup ke službě Cloud Service bude odstraněn. Chcete-li pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musíte svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM zaslat objednávku za účelem zakoupení nového registračního období.

4.4 Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována během Období registrace.

Provozní doba podpory na telefonu a e-mailu a portálu pro podporu SaaS je následující:

8:00 – 20:00 EST (Východního standardního času USA), pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

Zákaznická linka podpory: 1-855-221-1166 v USA

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému:

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému je poskytována během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

5. Další informace

5.1 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba Cloud Service označena jako "Non-Production", smí být používána Zákazníkem pouze v rámci interních neproduktivních aktivit, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (application programming interface). Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.

Zákazník musí mít oprávnění IBM Maximo Asset Management (SaaS), aby mohl získat oprávnění k Neproduktivní(m) instanci(ím) služby Cloud Service.

Neproduktivní instance IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production nezahrnují vysokou dostupnost nebo stejně časté zálohování jako produktivní instance. Z výkonových důvodů nesmí neproduktivní instanci souběžně přímo ani nepřímo používat jakýmkoli způsobem (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) více než 30 uživatelů.

Každé oprávnění IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On zvyšuje velikost jedné instance IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production, což umožňuje, aby k instanci přistupovalo souběžně 30 dodatečných uživatelů. Jestliže Zákazník zvýší kapacitu instance IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production nákupem produktu IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, nemůže být tato dodatečná kapacita později převedena na jinou instanci IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production.

5.2 Omezení týkající se produktu IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

Všichni oprávnění uživatelé produktu IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler musí být kryti oprávněním k produktu IBM Maximo Asset Management (SaaS).