

Opis IBM-ovih storitev v oblaku

IBM Maximo Asset Management (SaaS)

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Opis storitev v oblaku

Spodnji razdelek 1.1 opisuje osnovno ponudbo, ki jo mora naročnik naročiti, če želi uporabljati storitve v oblaku, razdelka 1.2 in 1.3 pa opisujeta izbirne storitve, ki jih je mogoče naročiti. Ponudbe, ki ste jih naročili, so podane v dokumentu naročila. Za namene teh storitev v oblaku je dokument naročila sestavljen iz navedbe cen, ki vam jih je ponudil IBM, in dokazila o upravičenosti, ki vam ga posreduje IBM in navaja storitve v oblaku, ki se bodo zagotavljale, ter začetni in končni datum obdobja zagotavljanja teh storitev..

1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) je rešitev za upravljanje sredstev podjetja in sredstev IT, 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 sredstev IT – sledi sredstvom IT in njihovim lokacijam ter jih upravlja skozi celoten življenjski cikel sredstva.
- Upravljanje dela – upravljanje načrtovanih in nenačrtovanih delovnih aktivnosti od začetne zahteve do zaključka in zapisovanja.
- Upravljanje pogodb – podpora za pogodbe o nakupu, najemu, oddajanju in garanciji 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.

1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene je izbirna storitev, ki zagotavlja vse zmogljivosti, ki so na voljo v osnovni ponudbi, opisani v razdelku A, s to razliko, da se zagotavlja v primerku za neprodukcijske namene. Če je storitev v oblaku označena kot "neprodukcijska", se jo sme uporabljati samo za interne neprodukcijske aktivnosti, vključno s preizkušanjem, ugotavljanjem zmogljivosti, diagnosticiranjem napak, internimi primerjalnimi analizami, uprizarjanjem, aktivnostmi zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanjem interno uporabljenih dodatkov ali razširitev za storitve v oblaku, ki uporabljajo objavljene aplikacijske programerske vmesnike. Primerka za neprodukcijske namene zaradi zmogljivosti ne sme hkrati uporabljati več kot 30 uporabnikov, in sicer na noben način, neposredno ali posredno (na primer s pomočjo programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).

1.3 Zmogljivostni dodatek IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene

Zmogljivostni dodatek IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene je izbirna storitev, ki poveča velikost enega primerka izdelka IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene, s čimer se dodatnim 30 uporabnikom omogoči hkratni dostop do primerka.

1.4 Razporejevalnik IBM Maximo Asset Management (SaaS)

Razporejevalnik IBM Maximo Asset Management (SaaS) je izbirna storitev, ki načrtovalcem omogoča ustvarjanje razporedov dela in dodeljevanje nalog terenskim tehnikom.

2. Opis zaščite

IBM uvaja in izvaja prakse in postopke, opisane v tem razdelku.

2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva, da vsi posamezniki po svetu, ki zagotavljajo podporo za IBM-ove podatkovne centre, opravijo usposabljanje iz zasebnosti in varnosti, hkrati pa ima IBM tudi varnostno ekipo, ki se osredotoča na informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

2.2 Nadzor dostopa

Dostop do podatkov v odjemalcih je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli segregacije dolžnosti. Osebe IBM-ove podpore uporablja dvofaktorsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave pri dostopanju do podatkov v odjemalcih so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov naročnika in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik.

2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe virov operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu prav tako ureja postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo ločeno pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje vire podatkovnih centrov 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščeni skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih so nameščeni sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (antivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. Primeri: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME in VPN med spletnimi mesti. Podatki varnostnih kopij, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred transportom šifrirajo.

2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnike svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. Zaradi zmanjševanja možnosti posegov in da se omogoči centralna analiza, se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevnik se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki iščejo odstopanja v delovanju. Operativno osebje je opozorjeno na odstopanja in se po potrebi obrne na strokovnjaka za varnost, ki je po telefonu dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

2.5 Fizična varnost

IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo nepooblaščen fizični dostop do virov podatkovnih centrov. Do IBM-ovih podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nazornimi kamerami. Dostop je dovoljen samo pooblaščenemu osebju, ki ima dovoljenje za dostop. Operativno osebje preveri dovoljenje in izda dostopno identifikacijsko priponko, s čimer se odobri potreben dostop. Zaposleni, ki se jim izdajo take identifikacijske priponke, morajo predati vse druge dostopne identifikacijske priponke in lahko imajo v času trajanja aktivnosti pri sebi samo dostopno identifikacijsko priponko za podatkovni center. Uporaba identifikacijskih priponk se zapisuje v dnevnik. Obiskovalci, ki niso uslužbenci IBM-a, se morajo ob prihodu v IBM-ove prostore prijaviti in dobijo spremstvo za ves čas prisotnosti v teh prostorih. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani.

2.6 Skladnost

IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. IBM-ovi uslužbenci in dobavitelji se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja, ki se organizirajo za delovno silo. Osebe se vsako leto opomni na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost za upoštevanje etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo obvezo na ravni storitev ("pogodba o ravni storitev"), potem ko vam zagotovi te storitve.

3.1 Definicije

Pooblaščen kontaktna oseba je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.

Dobropis za razpoložljivost je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.

Zahtevek je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.

Pogodbeni mesec je vsak celoten mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po vzhodnoameriškem času prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem času zadnjega dne v mesecu.

Naročnik je oseba, ki je naročena na storitev neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.

Nerazpoložljivost je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitev, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:

- načrtovane nerazpoložljivosti sistema;
- višje sile;
- težav z aplikacijami, integracijami, opremo ali podatki naročnika ali drugih oseb;
- dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme);
- nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
- IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.

Dogodek je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

Višja sila je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladna dejanja, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in druga zlonamerna dejanja, napake povezanosti in funkcionalnosti ali kateri koli drugi razlog nedostopnosti storitve, ki je zunaj razumnega nadzora IBM-a.

Načrtovana sistemska nerazpoložljivost je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve ali posodobitve sistema, kot je namestitev izdaje, popravka ali vročega popravka, vendar brez omejitve na naštetu.

Raven storitve je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

Storitev je produkcijski primerek izdelka IBM Maximo Asset Management (SaaS), na katerega se nanaša ta pogodba o ravni storitev, kot je navedeno na prvi strani tega opisa storitev. Ta pogodba o ravni storitev velja za vsako storitev posamezno in ne v kombinaciji.

3.2 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek, povezan z ustrezno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Pooblaščen kontaktna oseba naročnika mora predložiti naročnikov zahtevek za dobropis za razpoložljivost v treh (3) delovnih dnevih od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.

Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost tekom posameznega pogodbenega meseca. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji možni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza skupni razpoložljivosti v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.

Za storitve v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo strošek za razpoložljivost izračunan na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. V posameznem pogodbenem mesecu je mogoče predložiti samo zahtevke v zvezi s posamezno storitvijo v svežnju, pri čemer IBM ne bo odgovoren za dobropise za razpoložljivost v zvezi z več kot eno storitvijo v svežnju v katerem koli pogodbenem mesecu.

Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

Odstotek "razpoložljivosti" se izračuna na naslednji način: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je dobljeni rezultat izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 432 minut nerazpoložljivosti = 42.768 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2-odstotni dobropis za 99,0-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

3.4 Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijske primerke, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, usposabljanjem, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.

- Storitve, programi, programska oprema za omogočanje ali agenti, ki se izvajajo v sistemih odjemalcev ali sistemih drugih ponudnikov.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).

4. Informacije o pooblastilih, obračunavanju, trajanju in podpori

4.1 Metrika zaračunavanja

Ponudbe za storitve v oblaku se prodajajo v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja:

a. Pooblaščen uporabnik

Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki se mu na kakršen koli način, neposredno ali posredno, omogoči dostop do storitev v oblaku (na primer: prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Pridobiti je treba zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike, ki se jim omogoči dostop do storitev v oblaku v obdobju merjenja iz naročnikovega dokumenta naročila.

b. Istočasni uporabnik

Istočasni uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Istočasni uporabnik je oseba, ki v kateri koli časovni točki dostopa do storitev v oblaku. Tudi če oseba hkrati dostopa do storitev v oblaku večkrat, se šteje kot en istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastilo za vsakega istočasnega uporabnika, ki se mu v obdobju merjenja iz dokumenta naročila na kakršen koli način, neposredno ali posredno, omogoči dostop do storitev v oblaku (na primer: prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).

c. Primerek

Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo med obdobjem merjenja, navedenem v dokumentu naročila.

4.2 Stroški in zaračunavanje

4.2.1 Možnosti obračunavanja

Znesek za plačilo za ponudbe storitev v oblaku je podan na dokumentu naročila, kot sledi:

- Celotni znesek vnaprej
- Mesečno (za nazaj)
- Četrletno (vnaprej)
- Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokumentu naročila. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od mesečne ali letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov plus morebitno zaračunavanje presežkov.

4.2.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe storitev v oblaku na voljo.

4.2.3 Presežki

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v obdobju meritev presega pooblastila, navedena v delu dokazila o upravičenosti dokumenta naročila, se mu izda račun za presežek, kot je določeno v dokumentu naročila.

4.3 Možnosti obdobja in obnovitve

4.3.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do delov storitev v oblaku, ki so opisani v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja, pa tudi način in možnost podaljšanja. V času

trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku tako, da se obrne na IBM ali njegovega partnerja. Sprememba bo vključena v dokument naročila.

4.3.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Dokument naročila podaja, ali se storitve v oblaku podaljšajo ob koncu trajanja, tako da označuje trajanje na enega od naslednjih načinov:

a. Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku prekine s pisno zahtevo, ki jo mora poslati najmanj devetdeset (90) dni pred datumom poteka trajanja, ki je podan v dokumentu naročila. Če IBM oz. IBM-ov poslovni partner ne prejme takega obvestila o prekinitvi do datuma poteka, se poteklo obdobje samodejno podaljša za eno leto ali za isto obdobje, kot je trajalo izvorno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila.

b. Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokumentu naročila določeno neprekinjeno obračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u ali njegovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o prekinitvi z devetdesetdnevni (90) odpovednim rokom. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

c. Zahtevana obnovitev

Če je v dokumentu naročila določena vrsta podaljšanja "prekinitve", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

4.4 Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

Delovni čas telefonske in e-poštne podpore ter portala podpore SaaS je naslednji:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Telefonska številka podpore: 1-855-221-1166 v ZDA.

E-pošta: support@ibmserviceengage.com

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema:

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na operacije. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

5. Dodatne informacije

5.1 Omejitve neprodukcijske različice

Če je storitev v oblaku označena kot "neprodukcijska", jo sme naročnik uporabljati samo za interne neprodukcijske aktivnosti, vključno s preizkušanjem, uglaševanjem zmogljivosti, diagnosticiranjem napak, internimi primerjalnimi analizami, uprizarjanjem, aktivnostmi zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanjem interno uporabljenih dodatkov ali razširitev za storitve v oblaku, ki uporabljajo objavljene aplikacijske programerske vmesnike. Naročnik nima pooblastila za uporabo nobenega dela storitev v oblaku za noben drug namen, ne da bi prej pridobil ustrezna pooblastila za produkcijski namen.

Naročnik mora imeti pooblastila za IBM Maximo Asset Management (SaaS), da lahko dobi pooblastila za primerke storitev v oblaku za neprodukcijske namene.

Primerki IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene ne vključujejo visoke razpoložljivosti ali iste frekvence varnostnih kopij, kot ju zagotavlja primerek za proizvodne namene. Primerka za neproizvodne namene zaradi zmogljivosti ne sme hkrati uporabljati več kot 30 uporabnikov, in sicer na noben način, neposredno ali posredno (na primer s pomočjo programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje).

Z vsakim pooblastilom za zmogljivostni dodatek IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene se poveča velikost enega primerka IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene, s čimer se dodatnim 30 uporabnikom omogoči hkratni dostop do primerka. Če naročnik poveča zmogljivost primerka IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene, tako da kupi zmogljivostni dodatek IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene, te dodatne kapacitete pozneje ne more predodeliti drugemu primerku izdelka IBM Maximo Asset Management (SaaS) za neprodukcijske namene.

5.2 Omejitev razporejevalnika IBM Maximo Asset Management (SaaS)

Vsi pooblaščen uporabniki razporejevalnika IBM Maximo Asset Management (SaaS) morajo biti pokriti s pooblastilom za IBM Maximo Asset Management (SaaS).