

IBM Cloud Service 描述

IBM Maximo Asset Management (SaaS)

以下是贵方订单的服务描述:

1. Cloud Service 描述

以下的第 1.1 部分是使用 Cloud Service 必须订购的基本产品，以下第 1.2 至 1.3 部分则描述了您可以订购的可选服务。订单文档中指定了您已订购的产品。为使用本 Cloud Service，订单文档将包括 IBM 向您提出的报价和您从 IBM 接收的权利证明 (PoE)，以确认是否配置了 Cloud Service，同时规定 Cloud Service 期限的开始和结束日期。

1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) 是一种企业资产管理和 IT 资产管理解决方案，包括或支持以下流程和功能:

- 企业资产管理 - 跟踪和管理整个资产生命周期中的资产和位置数据。
- IT 资产管理 - 跟踪和管理整个资产生命周期中的 IT 资产和位置。
- 工作管理 - 管理计划内和计划外的工作活动，从初始请求到完成和记录。
- 合同管理 - 支持购买、出租、租赁、保修、劳动率、软件、主合同、一揽子合同和用户定义的合同。
- 库存管理 - 跟踪和管理资产相关库存的详细信息，包括质量、位置、使用和价值。
- 采购管理 - 支持多个采购阶段，例如直接采购和补充库存。
- 服务管理 - 定义服务产品、确定服务级别协议 (SLA)、监控服务级别交付和实施升级程序。

1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production 是可选服务，可提供第 A 部分中描述但在非生产实例中提供的基本服务产品包含所有功能。如果将 Cloud Service 指定为“非生产”，那么 Cloud Service 仅用于内部非生产活动，包括测试、性能调优、故障诊断、内部基准、登台、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 Cloud Service 插件或扩展。出于性能方面的考虑，不超过 30 个用户可以通过任何直接或间接的方式同时使用非生产实例（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）。

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

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 是可选服务，可增加一个 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Instance 的容量，以允许额外 30 位用户同时访问该实例。

1.4 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler 是可选服务，支持策划员创建工作日程，并派遣现场技术人员。

2. 安全描述

IBM 将实施和维护本部分描述的实践和过程。

2.1 安全策略

IBM 将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求全球范围内支持 IBM 数据中心的个人参加隐私和安全教育培训，IBM 一贯是专注于信息安全的安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应过程得到处理。

2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表访问客户数据。IBM 支持人员使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有往来托管环境的对客户数据的访问和数据的传输都将记入日志。

2.3 服务集成和可用性

对操作系统资源和应用程序的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前单独由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心资源。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已部署恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将对针对非现场存储的备份数据进行加密。

2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告查找异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对数据中心资源的未经授权的物理访问。IBM 数据中心只存在受限制的访问点，这些访问点由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有批准访问权限的授权员工才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

2.6 合规性

IBM 检查与安全和隐私相关的活动，以验证其是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。工作人员安全教育和意识培训将由 IBM 员工和供应商员工进行，每年一次。每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

3. 服务级别承诺

IBM 在向您提供 Cloud Service 之后，将提供以下 Cloud Service 的服务级别承诺 (“SLA”)。

3.1 定义

授权联系人 – 指您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。

可用性积分 – 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。

索赔 – 表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。

约定的月份 – 表示在该服务期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。

客户 – 表示直接从 IBM 订购该服务的实体，根据其于 IBM 就该服务签订的合同，在提交索赔时有权使用服务，并且不存在没有履行任何主要义务的情形，包括付款义务。

停机时间 – 表示该服务的生产系统处理停止，并且您的所有用户均无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间段。进一步说，如果任一用户可使用其具有相应许可权的服务的任一方面，将不存在“停机时间”。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：

- 计划内系统停机时间
- 不可抗力。

- 由于客户或第三方应用程序、集成、设备或数据而导致的问题。
- 客户或第三方的行为或疏忽（包括通过使用您的密码或设备获取对服务的访问权的任何人）。
- 未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
- IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供的任何设计、规范或指示信息。

事件 – 表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。

不可抗力 – 表示自然因素、恐怖袭击、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障或任何 IBM 合理控制范围之外的其他服务不可用因素。

计划内的系统停机时间 – 表示出于系统维护或系统更新目的而安排的服务中断，诸如（但不限于）应用发行版、补丁或热修订的情况。

服务级别 – 表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

服务 - 表示该 SLA 适用的 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 生产实例，如本服务描述中首页所示。该 SLA 分别适用于各单项服务，而非各服务组合。

3.2 可用性积分

为获取提出索赔的资格，您必须根据 IBM 报告严重性 1 支持问题的程序，针对适用的服务通过 IBM 客户支持帮助台对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，包括您第一次受到该事件影响的时间，并在合理范围内根据严重性 1 支持凭单的要求帮助 IBM 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 个小时内予以记录。

您的授权联系人必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。

您的授权联系人必须就该“索赔”向 IBM 提供所有合理的详细信息，包括但不限于对所有相关事件的详细描述，以及声明未达成的服务级别。

IBM 将在内部计算每个“约定的月份”内的停机时间总和。“可用性积分”将会基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 将基于下表，根据每个“约定的月份”期间的总体可用性应用适用的最高“可用性积分”。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”，IBM 将不承担责任。

对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格销售的个别服务），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格计算，而非基于每个单项服务的每月订购费用进行计算。在任何“约定的月份”中，只能就捆绑服务中的一项个别服务提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的“可用性积分”，IBM 均不承担责任。

针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的总年度服务费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

IBM 将基于 IBM 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 IBM 记录中的信息为准。

根据本 SLA 向您提供的“可用性积分”是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

3.3 服务级别

约定的月份内的服务可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

“可用性”百分比的计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c)“约定的月份”内总分钟数，并以百分比形式表示所得的分数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 432 分钟

$\begin{aligned} &30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ &- 432 \text{ 分钟停机时间} = 42,768 \text{ 分钟} \end{aligned}$ <hr/> $30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟}$	$= 2\% \text{ 可用性积分, 在“约定的月份”内实现 } 99.0\% \text{ 的可用性}$
---	---

3.4 除外条款

该 SLA 仅适用于 IBM 客户。该 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产实例，包括但不限于测试、灾难恢复、培训、质量保证或开发。
- 由 IBM 客户的用户、访客以及服务的参与者提出的索赔。
- 服务、程序、支持在客户系统或第三方提供的系统上运行的软件或代理。
- 如果您违反使用条款、“可接受使用策略”或您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务。

4. 权利、付费、期限和支持信息

4.1 收费计量

Cloud Service 产品将根据以下标准出售：

a. 授权用户

“授权用户”是获取 Cloud Service 的计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权限，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的订单文档中所指定的评估期间给予对 Cloud Service 的访问权的“授权用户”的数量。

b. 并发用户

“并发用户”是获取 Cloud Service 可以采用的计量单位。“并发用户”是指在任何特定时间点访问 Cloud Service 的人员。不管该人员是否多次同时访问 Cloud Service，只会将该人员视为单个并发用户。客户必须在订单文档中所指定的评估期间，为每位同时访问 Cloud Service 的“并发用户”获取一份权利，使其能够以任何方式，直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。

c. 实例

“实例”是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利以涵盖订单文档中所指定的评估期间可供访问和使用的所有 Cloud Service 实例。

4.2 费用和计费

4.2.1 计费选项

Cloud Service 产品的应付金额在订单文档中指定，如下所示：

- 预付总承诺金额
- 每月（延付）
- 每季度（预付）
- 每年（预付）

所选计费选项针对订单文档中指定的期限内有效。每个结算周期的应付金额将依据每月或每年订购费用和一年中结算周期数进行计算，并加上任何盘盈费用。

4.2.2 部分月度费用

部分月度费用是按比例收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知您可访问 Cloud Service 产品服务之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

4.2.3 盘盈

如果评估期间您对 Cloud Service 的实际使用超出了订单文档的 PoE 部分所声明的权利，那么将按照订单文档中的规定向您开具盘盈账单。

4.3 期限和续约选项

4.3.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 部分之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期，以及期限的续约方式或者是否续约。在期限内，允许您联系 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴来提高您对 Cloud Service 的使用级别。我们将在订单文档中包含变更。

4.3.2 Cloud Service 期限续约选项

您的订单文档通过将期限指定为以下一项，规定 Cloud Service 在期限结束时是否续约：

a. 自动续约

如果订单文档规定您的续约自动进行，那么您可以在订单文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天，以书面请求方式终止到期的 Cloud Service。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期期限将按照订单文档的 PoE 部分中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

b. 持续计费

当订单文档记录您的计费连续进行时，您将能够继续访问 Cloud Service 并且将在持续计费基础上对 Cloud Service 的使用收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，您必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Service SaaS 的书面通知。在取消访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向您开具账单。

c. 需要续约

当订单文档记录续约类型为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止，并且将除去您对 Cloud Service 的访问。要在结束日期之后继续使用 Cloud Service，您需要通过您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的预订期限。

4.4 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

手机、电子邮件支持和 SaaS 支持门户网站开放时间如下：

美国东部标准时区，星期一 - 星期五（节假日除外）早 8:00 点 - 晚 8:00 点

支持热线：1-855-221-1166（美国）。

电子邮件：support@ibmserviceengage.com

非办公时间和系统故障支持：

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间和系统故障支持。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	重大业务影响： 服务的业务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响： 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

5. 其他信息

5.1 非生产限制

如果将 Cloud Service 指定为“非生产”，那么 Cloud Service 仅供客户用于内部非生产活动，包括测试、性能调优、故障诊断、内部基准、登台、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 Cloud Service 插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，未授权客户将 Cloud Service 的任何部分用于任何其他用途。

客户必须有权使用 IBM Maximo Asset Management (SaaS) 来获得使用 Cloud Service 非生产实例的权利。

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production 实例不包含随生产实例提供的高可用性功能，也不提供相同频率的备份。出于性能方面的考虑，不超过 30 个用户可以通过任何直接或间接的方式同时使用非生产实例（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）。

每个 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 权利都会增加一个 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production 实例的容量，以额外允许 30 位用户同时访问该示例。如果客户通过购买 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On，向 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production 实例增加容量，那么此额外容量今后就无法重新分配给其他 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production 实例。

5.2 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler 限制

IBM Maximo Asset Management (SaaS) 的权利必须涵盖所有 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler 的授权用户。