

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

### 1. 云服务

IBM Maximo EAM SaaS Flex 是一种企业资产管理解决方案，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。
- 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。

IBM Maximo EAM SaaS Flex 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置。IBM Maximo EAM SaaS Flex 包含一个生产实例和一个非生产实例。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

#### 1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择：

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex

IBM Maximo EAM SaaS Flex 是一种企业资产管理解决方案，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。
- 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。

IBM Maximo EAM SaaS Flex 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置。IBM Maximo EAM SaaS Flex 包含一个生产实例和一个非生产实例。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

#### 1.2 可选服务

##### 1.2.1 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex

IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex 支持客户提供第 1.1.1 节所述的基本服务器随附实例以外的其他非生产实例。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

##### 1.2.2 IBM Maximo EAM Non-Production Capacity Add-On SaaS Flex

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

### **1.2.3 IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex 是用于 IBM Maximo Asset Management 的端到端工作管理工具。它支持策划员和计划员在甘特图上以图形方式查看工单和预防性维护计划，从而确定创建准确且有意义的工作计划所需的关键因素。它还可以满足主管、调度员和现场技术人员的需求，以简化整个 Maximo 工作管理流程。

### **1.2.4 IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex 出于开发目的为客户提供非生产实例和增强的访问。这包括增强级别的访问以支持开发任务、数据库访问和 SQL 工具以及 BIRT 报告开发，并且能够部署代码以及重新构建/重新部署 maximo.ear 文件和 Websphere 控制台访问。

### **1.2.5 IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex**

IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex 交付一套服务即业务应用程序，例如，允许客户管理客户、包含帐单和价格标准的客户协议、服务交付、供应商合同和客户帐单。此附加组件支持服务即业务，并确保仅授权用户可查看有关其客户的信息。

### **1.2.6 IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex 提供解决方案以管理校准资产和用于进行校准的标准，并提供诸如可跟踪性和撤销可跟踪性、校准历史记录数据、校准数据表和报告的功能。

### **1.2.7 IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex 支持企业提高安全性、可靠性和法规合规性。此解决方案提供一个中心应用程序，用于报告工作、人员、安全、健康和环境领域的相关事件。

### **1.2.8 IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex 扩展了 IBM Maximo EAM SaaS Flex 的功能，以包含线性资产管理，使用动态分段支持线性资产随时间的特征变化。

### **1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On 允许用户在 IBM Maximo EAM SaaS Flex 中查看地理信息系统 (GIS) 信息。此附加组件提供基于工作、资产和所在地的功能的地理空间上下文。

### **1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On 为用户提供针对运输资产的企业资产管理实践，包括车队、卡车、公共汽车、火车、轨道车辆、飞机、船舶和相关线性资产，例如，电线和高速公路。

### **1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On 为民航组织提供与飞机相关的调度和管理功能。

### **1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On 支持用户在单个平台上监视、跟踪和管理工具、设备、设施、移动和 IT 资产。

### **1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On 通过单个平台提供资产生命周期管理。

### **1.2.14 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On**

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On 通过单个集成平台，支持用户管理生产设备、设施、运输和基础设施资产。

### 1.2.15 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On 提供整合解决方案，以通过单个平台和数据库开展多项工作和资产管理。

### 1.2.16 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On 可实时计算资产配置和资产的组件寿命。

### 1.2.17 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex 通过可定制的界面，让无 IBM Maximo EAM SaaS Flex 用户标识的客户能够仅使用移动设备远程访问 IBM Maximo EAM SaaS Flex 流程、工作和资产管理。

### 1.2.18 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On 通过可定制的界面，让具有 IBM Maximo EAM SaaS Flex 用户标识的客户能够使用移动设备远程访问 IBM Maximo EAM SaaS Flex 流程、工作和资产管理。

### 1.2.19 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS 支持可靠性工程师和维护主管更好地了解其资产的运行状况。IBM Maximo APM - Asset Health Insights SaaS 具有以下功能：

- 定义和规范化基于关键驱动因素的资产运行状况，例如，剩余可用时间、维护和故障历史记录、逾期预防维护、基于实时和历史计量的条件以及传感器信息和天气。
- 为可靠性工程师和维护主管整合围绕着业务资产运行状况的信息，包括资产历史记录以及来自资产的实时和历史传感器数据。
- 支持用户按位置、层次结构或资产类别钻研业务资产，从而了解关键资产运行状况的完整背景信息。
- 通过 IBM Watson Internet of Things Platform 以及其他信息源（例如，当前和历史天气），利用实时信息和分析。

这组功能提供单个视图作为 Maximo 系统的一部分，而无须使用来自多个不同工具的多个视图来实现相同结果。

IBM Maximo APM - Asset Health Insights SaaS 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置。

### 1.2.20 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex

IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 是用于 IBM Maximo EAM SaaS Flex 的高级工作管理工具，扩展了 Maximo Scheduler 的功能，使用户能够在广泛的地理区域内或天气在资产可用性方面发挥重要作用的区域内管理大型项目（如关闭、宕机和周转）以及计划内和计划外的维护。利用此 Maximo 嵌入式解决方案，可以使用单个记录系统管理端到端的工作管理。

IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 功能包括：

- Customer Appointment Booking 应用程序，支持客户服务代表在安排约见时，将客户和技术人员是否有时间以及约见当日的天气预报考虑在内。
- 简化的界面，支持用户对复杂的工单网络建模，从而以图形方式轻松管理不同父工单下任务之间的依赖关系以及某个任务与不同父工单之间的依赖关系。

与 Weather Company 天气数据集成，使用户能够在计划、安排和分配工作时考虑天气因素，并根据天气事件对变化作出反应。这包括能够配置天气数据，支持用户设置他们希望在 Graphical Scheduling、Graphical Assignment 和 Graphical Appointment Book 应用程序中看到的属性。

### 1.2.21 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud 捆绑软件包含上述 IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex、IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex、IBM Maximo EAM SaaS Flex 和 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex 的特性和功能。

### 1.2.22 IBM Maximo EAM Adapter for Oracle Applications SaaS Flex

该可选服务包含以下功能部件：

- Maximo 和通常与 Maximo 集成的 Oracle E-Business Suite 中模块（如总分分类帐、采购、库存、人力资源和项目）间的运行就绪集成。
- 基于业务方案的实施（无需额外编程）。例如，客户可以轻松配置适配器来基于管理采购功能的程序实施集成事务。
- 屏幕驱动型集成配置、定制和部署功能，可根据客户的业务需求调整或扩展集成。
- 内置审计、恢复、通知和管理功能。

该服务仅可用于 IBM Maximo EAM SaaS Flex 环境。

### 1.2.23 IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex

IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex 通过客户的 SAP 系统来管理资产和工作管理流程。该适配器通过 Java Message Service 队列和 SAP NetWeaver Process Integration 处理事务消息。该适配器还会在客户更改集成任一端的数据时更新系统，具体取决于客户配置和定制集成点的方式。

该服务仅可用于 IBM Maximo EAM SaaS Flex 环境。

### 1.2.24 IBM Maximo Network on Blockchain

IBM Maximo Network on Blockchain 允许 Maximo 中的资产和工作管理流程通过使用 IBM Blockchain 服务的安全、不可变且全面的数字业务分类帐与业务参与者的网络共享数据。

此服务通过 IoT-Blockchain Service and IBM Blockchain Integration 处理与通过安全 Java 服务队列的事务消息相关的 Maximo 资产和流程。该服务还会在客户或参与者更改集成任一端的数据时更新系统，具体取决于客户配置和定制集成点的方式。

IBM Maximo Network on Blockchain 包含一个 IBM IoT Blockchain Service 非生产实例，此实例可用于开发和构建其自己的 IBM Maximo Network on Blockchain 应用程序、测试连接设备和解决方案，以及运行概念证明。每个非生产实例均可支持每月最多 400 条数字消息。

技术先决条件是 IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9（或更高版本）或 IBM Maximo EAM SaaS Flex。IBM Blockchain Platform Service Enterprise Membership 是此云服务的技术先决条件，可从 <https://console.bluemix.net/catalog/services/blockchain> 获取。

### 1.2.25 IBM Maximo EAM Add-on Capacity for Production SaaS Flex

每个 Add-on Capacity 实例通过增加额外的 UI 服务器（最多包含 4 个核心和 32GB RAM），增加生产环境的水平大小。

### 1.2.26 IBM Maximo EAM Baremetal Server Deployment SaaS Flex

所有 SaaS 环境缺省使用虚拟服务器进行部署。此服务提供备用服务器配置选项。Bare Metal Server Deployment 的缺省大小是单个具有 32GB RAM 的四核处理器。如有需要，可以使用多个数量的处理器，构建更大型的 Bare Metal Server Deployment。

### 1.2.27 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-on SaaS Flex

每个 Add-on Capacity 权利可以增加一个 Enhanced Access Development Environment 的大小，以便容纳额外的 Java 虚拟机。为一个环境配置这种额外容量后，不可将其转移到另一个环境。该服务仅适用于 IBM Maximo EAM SaaS Flex。

### 1.2.28 IBM Maximo EAM Reporting Database Add-on SaaS Flex

每个 Add-on Reporting Database 权利都会向一个客户环境数据库复制到的数据库添加一个数据库服务器，以便针对其运行报告工具

### 1.2.29 IBM Maximo EAM SFTP Accounts SaaS Flex

Secure File Transfer Protocol (SFTP) 服务器帐户（SFTP 帐户）云服务可以通过 Secure Shell (SSH) 数据流促进数据访问和数据传输。SFTP 帐户还可以用于查看客户环境中的日志文件，以便进行故障诊断和开发。每个 SFTP 帐户都是一个单独的实例。最多可以创建 5 个 SFTP 帐户。

### 1.2.30 IBM Maximo EAM VPN IPSec Tunnel Setup Add-on SaaS Flex

IPSec 站点到站点 VPN 通道用于对安全的 IPSec 网关之间的流量进行加密。VPN IPSec 通道将允许客户网络和云服务之间的站点到站点流量。这可以用于支持特定集成、只读数据库访问、LDAP 同步和无法通过 HTTPS/SSL 运行的其他通信。

### 1.2.31 IBM Maximo EAM IP Whitelisting SaaS Flex

每个 IP Whitelisting 权利支持仅从客户定义并核准的可信 IP 地址列表或 IP 范围，对特定环境进行配置访问。

### 1.2.32 IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery Add-on SaaS Flex

此云服务允许客户配置灾难恢复，支持 1 小时“恢复点目标 (RPO)”和 12 小时“恢复时间目标 (RTO)”。此云服务包含辅助数据中心中的应用程序服务器和数据库服务器，并且支持从主数据中心启动数据复制。

### 1.2.33 IBM Maximo EAM Availability SLA for Non-Production Systems SaaS Flex

Availability SLA for Non-Production Systems 允许客户将 PoE 中指定和第三节中描述的 IBM 服务级别协议 (“SLA”) 扩展到特定的非生产环境。本不可转让的附加 SLA 不构成保证。

## 2. 数据处理和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

## 3. 服务级别和技术支持

### 3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

\* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

### 3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

## 4. 费用

### 4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 授权用户是有权通过任何方式和途径，直接或间接（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的唯一用户。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 并发用户是在任何特定时间点，可通过任何方式和途径，直接或间接（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时访问云服务的用户数量。多次同时访问云服务的人员，只会被视为单个并发用户。
- 项目是指出现一个通过使用云服务管理、处理或与使用云服务相关的特定项目。
- 资产是由云服务访问或管理的唯一标识的有形资源或价值项。
- 数字消息是由云服务管理或处理的电子通信。

## 5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

### 5.1 非生产限制

如果将云服务指定为“非生产”，那么云服务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、内部基准评测、登台、质量保证活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的云服务插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，客户无权将云服务的任何部分用于任何其他用途。

云服务的非生产实例用户必须已获授权使用 IBM Maximo EAM SaaS Flex。

IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex 实例不包含随生产实例提供的高可用性或相同频率的备份。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

每个 IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex 权利都会增加一个 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex 实例的容量，以允许额外 30 位用户同时访问该实例。如果客户通过购买 IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex 来增加 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex 实例的容量，那么此额外容量今后就无法重新分配给其他 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex 实例。

利用 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex，在增强的控制级别下最多向环境中的 5 名用户提供远程访问。

客户必须已获得 IBM Maximo EAM SaaS Flex 授权才能访问云服务的 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex 实例。

### 5.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex 限制

以下产品的所有授权用户还必须具有相同用户类型的 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 权利。

- IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Asset Configuration Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Aviation Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Life Sciences Add-On SaaS Flex

- IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Nuclear Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Oil and Gas Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Spatial Asset Management Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Transportation Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Utilities Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Anywhere Add-On SaaS Flex

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS 和 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 需要满足先决条件，并需单独购买 IBM Maximo EAM SaaS Flex 的相应用户权利。

仅将云服务用于以下目的或仅使用云服务的以下功能的客户无需云服务的权利：

- 输入服务请求及查看其服务请求的状态。
- 通过 Desktop Requisitions 应用程序创建和查看订购、查看模板和查看草稿。
- 使用 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 中的 Graphical Appointment Book 应用程序。

如果云服务设计为“受限使用”，用户仅有权使用相应云服务内的最多三 (3) 个模块，不包括管理、集成、安全和系统配置模块。

如果云服务设计为“快捷使用”，用户仅有权出于以下目的访问云服务：运行并查看报告、以只读方式查看记录、更改记录状态以及更新分配给客户的工单。