

## IBM Maximo EAM SaaS

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

### 1. クラウド・サービス

#### 1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS は、マルチテナント方式による役割ベースの企業資産管理ソリューションであり、以下のプロセスおよび機能を含むか、またはサポートします。

- 企業資産管理 – 資産のライフサイクル全体にわたる、資産およびロケーションのデータの追跡と管理
- 作業管理 – 最初の要求から完了および記録までの、計画的作業アクティビティおよび計画外作業アクティビティの管理
- 契約管理 – 購買契約、リース契約、レンタル契約、保証契約、作業員の支払単価契約、ソフトウェア契約、基本契約、包括契約、およびユーザー定義契約のサポート
- 在庫管理 – 在庫に関連する資産の詳細 (数量、ロケーション、使用、および価値を含む) の追跡と管理
- 調達管理 – 直接調達や在庫補充など、調達にかかわる全工程のサポート
- サービス管理 – サービス・オファリングの定義、サービス・レベル・アグリーメント (SLA) の確立、サービス・レベルの提供状況のモニタリングおよびエスカレーション手順の実装

IBM Maximo EAM SaaS は、Maximo のデプロイメント・モデルをオンプレミスの専用クラウドからマルチテナント環境のパブリック・クラウドに拡張します。

#### 1.2 オプション・サービス

##### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

お客様は「クラウド・サービス」内で最大で3つのモジュール(「管理」、「統合」、「セキュリティ」、および「システム構成」のモジュールを除きます。)のみを使用する資格があります。

##### 1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

お客様は、レポート、記録の読み取り専用ビューの実行と表示、記録の状況の変更、およびお客様に割り当てられた作業指示書の更新を目的としてのみ、「クラウド・サービス」へアクセスする資格があります。

#### 1.3 アクセラレーション・サービス

##### 1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

このアドオン・サービスは、リモートの「テクニカル・サポート・アドバイザー」(TSA)へのアクセスをお客様に提供します。TSAは毎月最大25時間の利用が可能で、お客様の国の営業時間中に利用できます。TSAは、問題のトラブルシューティングを支援し、「IBMクラウド・サービス」のアーキテクトチャー、運用、拡張の最適化を支援するためのパーソナライズされたガイダンスを提供します。

##### 1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

この「拡張サポート」アドオンはリモート・サブスクリプション・サービスで、優先ケース対応が含まれます。このアドオン・サービスには、リモートの「テクニカル・サポート・アドバイザー」のほか、

拡張されたサービス・レベル目標およびオンボーディング・サポート・ツールに関するリモート・サポートへのアクセスが含まれます。サービスの詳細は「IBM サポート」ガイドをご覧ください。

### 1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

このアドオン・サービスには、「拡張サポート・アドオン」の機能のほか、割り当てられたアカウント・マネージャーがリモートで提供するパーソナライズされたサービス、拡張されたサービス・レベル目標、技術的なアドバイス・サービス、およびお客様に焦点を当てたテクニカル・リソース向けの教育が含まれます。サービスの詳細は「IBM サポート」ガイドをご覧ください。

## 2. コンテンツおよびデータ保護

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」) のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」) にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

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

## 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

### 3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)) に掲載されています。

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」*の割合)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

\*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

### 3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

## 4. 料金

### 4.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「個別契約書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「同時ユーザー」は、いずれかの時点で、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイス、またはアプリケーション・サーバーを通じて)、「クラウド・サービス」に同時にアクセスするユーザーをいいます。複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているユーザーは、1人の「同時ユーザー」としてカウントされます。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

## 5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約書(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs>に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 高リスク使用

お客様は、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こすおそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

### 5.2 IBM Maximo EAM SaaS 製品に関する制限

以下の目的のためだけに「クラウド・サービス」を使用しているお客様または「クラウド・サービス」の以下の機能のみを使用しているお客様は、「クラウド・サービス」の使用許諾は必要ありません。

- サービス要求を入力して、それぞれのサービス要求の状況を表示すること。
- 必要条件を作成して表示する、テンプレートを表示する、および Desktop Requisitions アプリケーション経由で草案を表示すること。