

„IBM Maximo EAM SaaS“

Šiame paslaugos apraše aprašoma „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama kainų ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų pasiūlymų

1.1.1 „IBM Maximo EAM SaaS“

„IBM Maximo EAM SaaS“ yra kelių klientų vaidmenimis pagrįstas įmonės turto valdymo sprendimas, apimantis arba palaikantis šiuos procesus ir funkcijas:

- Įmonės turto valdymą – sekti ir valdyti turto ir vietos duomenis visą turto gyvavimo laiką.
- Darbo valdymą – valdyti suplanuotą ir nesuplanuotą darbinę veiklą nuo pradinio pareikalavimo iki atlikimo ir užregistravimo.
- Sutarčių valdymą – pirkimo, nuomos, nuomojimo, garantinių, darbo užmokesčio, programinės įrangos, kolektyvinių, paslaugų apimties ir vartotojo apibrėžtų sutarčių palaikymą.
- Atsargų valdymą – sekti ir valdyti su turtu susijusių atsargų informaciją, įskaitant kiekį, vietą, naudojimą ir vertę.
- Įsigijimo valdymą – palaikyti įsigijimo etapus, pvz., tiesioginį įsigijimą ir atsargų papildymą.
- Paslaugų valdymą – apibrėžti paslaugų pasiūlymus, sudaryti paslaugų lygio sutartis (PLS), stebėti paslaugų teikimo lygį ir įgyvendinti išplatavimo procedūras.

„IBM Maximo EAM SaaS“ išplečia vietinius ir priskirtojo debesies „Maximo“ diegimo modelius į viešojo debesies kelių klientų aplinką.

1.2 Pasirinktinės paslaugos

1.2.1 „IBM Maximo EAM SaaS“ ribotasis naudojimas

Klientui suteikiama teisė „Cloud Service“ naudoti ne daugiau nei tris (3) modulius, išskyrus „Administration“, „Integration“, „Security“ ir „System Configuration“ modulius.

1.2.2 „IBM Maximo EAM SaaS“ specialusis naudojimas

Klientui suteikiama teisė naudoti prieigą prie „Cloud Service“ išskirtinai tik ataskaitų vykdymo ir peržiūros, įrašų skaitymo, įrašų būsenos keitimo ir Klientui priskirtų darbo užsakymų naujinimo tikslais.

1.3 Akceleravimo paslaugos

1.3.1 „IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor“

Ši papildoma paslauga suteikia Klientui prieigą prie nuotolinio „Technical Support Advisor“ (TSA). TSA prieinamas dvidešimt penkias (25) valandas per mėnesį Kliento šalies darbo valandomis. TSA yra skirtas padėti spręsti problemas ir suteikti suasmenintą pagalbą optimizuojant „IBM Cloud Service“ architektūrą, veikimą ir plėtimą.

1.3.2 „IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on“

„Enhanced Support Add-on“ – tai nuotolinės prenumeratos paslauga, apimanti greitesnę reagavimą į atvejus. Ši papildoma paslauga apima prieigą prie nuotolinio „Technical Support Advisor“, taip pat išplėstinio paslaugos lygio tikslus ir nuotolinę pagalbą pradėdant naudoti palaikymo įrankius. Paslaugos informaciją galima rasti IBM palaikymo vadove.

1.3.3 „IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on“

Ši papildoma paslauga apima „Enhanced Support Add-on“ funkcijas ir nuotoliniu būdu priskirto paskyros valdytojo teikiamas suasmenintas paslaugas, išplėstinio paslaugos lygio tikslus, techninio konsultavimo paslaugas ir Kliento švietimą apie techninius išteklius. Paslaugos informaciją galima rasti IBM palaikymo vadove.

2. Turinio ir duomenų apsauga

Svetainėje <http://ibm.com/dpa> pateikiamame IBM Duomenų tvarkymo priede (DTP) ir toliau esančiose nuorodose pateikiamame (-uose) Duomenų tvarkymo bei apsaugos duomenų lape (-uose) (vadinamame (-uose) duomenų lapu (-ais) arba DTP įrodymu (-ais) pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos apsaugos galimybės, susijusios su Turinio, kuris gali būti tvarkomas, tipais, atliekamais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifika. DTP taikomas asmeniniams duomenims, esantiems turinyje, jei (ir tik tokia apimtimi) taikomas i) Europos bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) arba ii) kiti duomenų apsaugos teisės aktai, nurodyti <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM teikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Paslaugos neveikimo apibrėžimas, prašymų pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama „IBM Cloud Service“ palaikymo vadove

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokestis yra teiginyje minimo mėnesio sutartinė kaina.

3.2 Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninį palaikymą, įskaitant palaikymo kontaktinę informaciją, sudėtingumo lygius, pasiekiamumo palaikymo valandas, atsakymo laiką ir kitą palaikymo informaciją ir procesus rasite pasirinkę „Cloud Service“ IBM palaikymo vadove svetainėje

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Įgaliotasis vartotojas – tai unikalus vartotojas, kuriam bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteikiama teisė naudotis prieiga prie „Cloud Services“.
- Lygiagretusis vartotojas – tai vartotojas, kuris vienu metu bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodami tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudoja prieigą prie „Cloud Service“. Asmuo, kuris vienu metu naudojasi prieiga prie „Cloud Service“ kelis kartus, skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas.
- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Didelės rizikos naudojimas

Klientas negali naudoti „Cloud Service“ atskirai ar kartu su kitomis paslaugomis ar produktais bet kuriai iš šių didelės rizikos veiklų palaikyti: branduolinių objektų, masinio vežimo sistemų, oro eismo kontrolės sistemų, automobilių kontrolės sistemų, ginkluotės sistemų, orlaivių navigacijos ar ryšių kūrimo, konstravimo, valdymo arba techninės priežiūros arba bet kurios kitos veiklos, kur „Cloud Service“ gedimas gali kelti mirties arba rimto sužalojimo esminį pavojų.

5.2 „IBM Maximo EAM SaaS“ produkto apribojimai

Klientams, kurie naudoja „Cloud Service“ išskirtinai šiais tikslais arba naudoja tik šias „Cloud Service“ funkcijas, teisių nereikia:

- įvedantys paslaugos užklausas ir peržiūrintys savo paslaugų užklausų būsenas,
- kuriantys arba peržiūrintys paraiškas, peržiūrintys šablonus ir peržiūrintys juodraščius „Desktop Requisitions“ taikomojoje programoje.