

### IBM Maximo EAM SaaS

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

#### 1. Облачная Услуга

##### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений:

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS — это мультиарендное решение по управлению активами предприятия на основе ролей, которое включает или поддерживает следующие процессы и функции:

- Управление активами предприятия – контроль и управление активами и данными об их расположении в течение всего жизненного цикла.
- Управление работой – управление плановыми и неплановыми работами, начиная с исходного запроса вплоть до завершения и документирования.
- Управление договорами – поддержка договоров о покупке, лизинге, аренде, гарантийном обслуживании, ставках зарплаты, программном обеспечении, глобальных договоров, рамочных соглашений и договоров, определяемых пользователями.
- Управление инвентаризацией – контроль и управление инвентарными ведомостями, связанными с активами, включая такие данные, как количество, расположение, использование и стоимость.
- Управление закупками – поддержка различных этапов процесса закупок, таких как прямые закупки и пополнение товарных запасов.
- Управление услугами – создание предложений по услугам, разработка соглашений об уровне обслуживания (SLA), мониторинг уровня предоставляемого обслуживания и осуществление процедур эскалации.

IBM Maximo EAM SaaS даёт возможность пользоваться моделями развёртывания не только в локальной среде и выделенном облаке, но и в мультиарендной среде общедоступного облака.

##### 1.2 Дополнительные Услуги

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

Клиент имеет право использовать только до трёх (3) модулей в рамках Облачной Услуги, исключая модули Administration (Администрирование), Integration (Интеграция), Security (Безопасность) и System Configuration (Конфигурирование системы).

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

Клиент имеет право осуществлять доступ к Облачной Услуге только с целью запуска и просмотра отчётов, чтения и изменения состояния записей и обновлений заказов на работу, которые назначены Клиенту.

##### 1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

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

Эта дополнительная услуга предоставляет Клиенту доступ к удалённому специалисту по технической поддержке (TSA). Специалист TSA доступен до двадцати пяти (25) часов в месяц в рабочее для страны Клиента время. Специалист TSA оказывает содействие в устранении неполадок и предоставляет индивидуальные рекомендации по оптимизации архитектуры, эксплуатации и расширению Облачной Услуги IBM.

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

Enhanced Support Add-on - это услуга, предоставляемая дистанционно по подписке; она включает ускоренное реагирование на конкретные ситуации. Эта дополнительная услуга предоставляет

доступ к удалённому специалисту по технической поддержке (TSA), а также расширенные целевые показатели уровня обслуживания и удалённое сопровождение с инструментами поддержки адаптации клиента. Подробное описание услуги приведено в руководстве по IBM Support.

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

В состав этой дополнительной услуги входят возможности Enhanced Support Add-on плюс удалённое индивидуальное обслуживание прикрепленным менеджером по работе с клиентами, расширенные целевые показатели уровня обслуживания, услуги технического сопровождения, а также ориентированное на клиента обучение технических специалистов. Подробное описание услуги приведено в руководстве по IBM Support.

## 2. Содержимое и защита данных

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Европейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

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

## 3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность в течение договорного месяца	Компенсация (% ежемесячной цены подписки* за договорной месяц, которого касается претензия)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

\* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

### 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## **4. Платежи**

### **4.1 Системы расчёта оплаты**

Облачная Услуга предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Одновременно Работающий Пользователь - это пользователь, одновременно обращающийся к Облачной Услуге любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) в любой момент времени. Лицо, одновременно с другими обращающееся к Облачной Услуге несколько раз, считается одним Одновременно работающим Пользователем.
- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачной Услуги.

## **5. Дополнительные положения**

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 Использование для видов деятельности с высоким уровнем риска**

Клиент не может использовать Облачные Услуги как отдельно, так и в сочетании с другими услугами или продуктами, для любого из следующих видов деятельности с высоким уровнем риска: проектирование, строительство, контроль или обслуживание ядерных объектов, систем общественного транспорта, систем управления воздушным движением, систем управления автомобилями, систем вооружения, систем аэронавигации или авиационной связи, а также для любого другого вида деятельности, при котором сбой Облачной Услуги может создать реальную угрозу смерти или серьёзной травмы.

### **5.2 Ограничения в отношении Продукта IBM Maximo EAM SaaS**

Клиентам, которые используют Облачную Услугу исключительно для следующих целей или используют только следующие функции Облачной Услуги, разрешения на Облачную Услугу не требуются:

- Ввод запросов на обслуживание и просмотр их состояния;
- Создание и просмотр требований, просмотр шаблонов и черновиков с помощью приложения Desktop Requisitions.