

IBM Maximo Application Suite Managed Service

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

1. Облачная Услуга

Облачная Услуга IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) предлагает размещение и управление IBM Maximo Application Suite в IBM Cloud.

IBM управляет инфраструктурой (сеть, хранение данных и вычислительные ресурсы), применяет исправления к приложению, обслуживает программное обеспечение IBM, инфраструктуру, а также обеспечивает соответствующие средства безопасности и конфиденциальности.

В данную Облачную Услугу входят:

- Поддержка следующих приложений, входящих в состав IBM Maximo Application Suite (MAS), в IBM Cloud на основе Red Hat OpenShift.
 - Manage
 - Monitor
- Одна производственная среда и одна непроизводственная для каждого развёрнутого приложения. Для каждого приложения можно приобрести дополнительные непроизводственные среды (Dev).

Получение Клиентом лицензионных разрешений на использование программного обеспечения IBM Maximo Application Suite является обязательным предварительным условием для этой услуги. Разрешения на использование программного обеспечения IBM Maximo Application Suite, применяемые в MAS MS, нельзя одновременно использовать в других средах.

Параметры определения размера среды приложения

	Dev	Small	Medium	Large
Manage	До 2 пользователей	До 100 пользователей	101 – 250 пользователей	251 – 500 пользователей
Monitor	До 10 точек ввода-вывода	1000 точек ввода-вывода	50000 точек ввода-вывода	300000 точек ввода-вывода

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Данная базовая услуга предусматривает создание среды управляемой услуги для поддержки различных приложений, развёрнутых из Maximo Application Suite. Единица Мощности включает предварительно необходимые приложения, промежуточное программное обеспечение и базы данных. Клиент должен получить надлежащее количество Единиц Мощности в зависимости от развёртываемого приложения и размера среды. Необходимое число Единиц Мощности определяется с учётом размера самого большого развёрнутого приложения в Maximo Application Suite следующим образом:

Необходимое число Единиц Мощности

Dev	Small	Medium	Large
1	7	9	12

1.1.2 IBM Maximo Application Suite Managed Service Virtual Processor Cores (VPC)

В дополнение к необходимому числу Единиц Мощности для создания среды MAS MS Клиенту потребуется получить дополнительные VPC для выполнения настройки среды в зависимости от конкретного набора развёрнутых приложений из комплекта приложений:

Необходимое число ядер виртуального процессора

	Dev	Small	Medium	Large
Monitor	24	24	32	213
Manage	8	8	24	48

Дополнительные разрешения VPC могут быть приобретены в том случае, если Клиенту потребуется больше вычислительной мощности, чем доступно в базовой конфигурации приложения. Количество развёртываемых VPC должно быть кратно 16.

1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

В дополнение к необходимому числу Единиц Мощности для создания среды MAS MS Клиенту потребуется получить дополнительные Гигабайты для выполнения настройки среды в зависимости от конкретного набора развёрнутых приложений из комплекта приложений:

Требуемое количество Гигабайт

	Dev	Small	Medium	Large
Monitor	1024	1024	2048	8192
Manage	2800	500	1200	2800

Дополнительные Гигабайты могут быть приобретены в том случае, если Клиенту потребуется больший объём памяти, чем доступен в базовой конфигурации приложения.

Стандартное приложение Monitor Dev, Small и Medium может поддерживать не более 4000 ГБ памяти Клиента. Стандартное приложение Monitor Large может поддерживать не более 96000 ГБ памяти Клиента.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

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) Общеввропейский 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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

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.

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
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 серьезности, 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

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Единица Мощности — это независимая мера мощности ресурсов, связанных с использованием Облачной Услуги.
- Ядро Виртуального Процессора – это виртуализированный процессор стандартной мощности, доступный для Облачных Услуг или управляемый ими.
- Гигабайт (ГБ) – это 2 в 30-й степени байт данных, которые обрабатываются, анализируются, используются, хранятся или настраиваются в рамках Облачных Услуг.

5. Дополнительные положения

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

5.1 Период хранения

Следующие периоды хранения действуют для всех входящих данных устройств, поступающих в функции Monitor в составе IBM Maximo Application Suite:

- 7 дней для непроизводственной среды
- 3 месяца для производственной среды