

## IBM Maximo Application Suite Managed Service

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. 雲端服務

本 IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) 雲端服務代管及管理 IBM Cloud 中之 IBM Maximo Application Suite。

IBM 管理基礎架構（網路、儲存體及運算資源）、將修正程式套用至應用程式，以及維護 IBM 軟體、基礎架構及適用之安全與隱私管控。

本「雲端服務」包括：

- 對下列應用程式提供支援（該等應用程式為 IBM Cloud with Red Hat OpenShift 中 IBM Maximo Application Suite (MAS) 之一部分）。
  - 管理
  - 監視
- 各已部署應用程式所適用之一個正式作業環境與一個非正式作業環境。得就各應用程式購買額外非正式作業（開發）環境。

貴客戶可能已取得 IBM Maximo Application Suite 之軟體授權（該軟體授權為本服務之必備項目）。MAS MS 中所使用之 IBM Maximo Application Suite 軟體授權，不得於其他環境中同步使用之。

#### 應用程式環境調整參數

	開發	小型	中型	大型
管理	最多 2 位使用者	最多 100 位使用者	101 位 - 250 位使用者	251 位 - 500 位使用者
監視	最多 10 個 I/O 點	1,000 個 I/O 點	50,000 個 I/O 點	300,000 個 I/O 點

### 1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

#### 1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

本基本服務可設置受管理服務環境，以支援從 Maximo Application Suite 部署之各種應用程式。此容量單位包含必備核心應用程式、中介軟體及資料庫。貴客戶應依據所提供之應用程式及環境大小，取得適當之「容量單位」授權數量。Maximo Application Suite 環境中最大已部署應用程式之大小，係用於判斷所需容量單位之所需數量，如下所示：

#### 所需容量單位

開發	小型	中型	大型
1	7	9	12

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

除建置 MAS MS 環境所需「容量單位」以外，貴客戶另需依據應用程式套組中如下所部署之應用程式，取得額外 VPC，始得完成環境配置：

## 所需虛擬處理器核心

	開發	小型	中型	大型
監視	24	24	32	213
管理	8	8	24	48

貴客戶所需取得之計算容量，如係超過應用程基本配置所包含之計算容量者，可能需要取得額外 VPC 授權。VPC 部署數量為 16 之倍數。

### 1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

除建置 MAS MS 環境所需「容量單位」以外，貴客戶另需依據應用程式套組中如下所部署之應用程式，取得額外 GB，始得完成環境配置：

#### 所需 GB

	開發	小型	中型	大型
監視	1024	1024	2048	8192
管理	2800	500	1200	2800

貴客戶所需取得之資料儲存容量，如係超過應用程基本配置所包含之資料儲存容量者，可能需要取得額外 GB 授權。

標準「開發」、「小型」及「中型」的「監視應用程式」最多可支援 4000 GB 貴客戶儲存容量。標準「大型」的「監視應用程式」最多可支援 96000 GB 貴客戶儲存容量。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及 Data Processing and Protection Data Sheet（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

## 3. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

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

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

## 3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

## 4. 計費

### 4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「容量單位」為有關對「雲端服務」之使用之獨立容量計量單位。
- 「虛擬處理器核心」係指為「雲端服務」提供或由其管理之標準容量虛擬化處理器。
- 十億位元組 (GB) 係指由「雲端服務」處理、或於其中分析、使用、儲存或配置之 2 之 30 次方位元組資料。

## 5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

### 5.1 保留期間

下列保留期間適用於「監視」功能（屬於 IBM Maximo Application Suite 之一部分）之送入裝置資料。

- 7 日（非正式作業環境）
- 3 個月（正式作業環境）