

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svakog pojedinog Ovlaštenog korisnika kojem se omogućuje pristup IBM SaaS-u na bilo koji način, bilo izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

- b. **Istodobni korisnik** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Istodobni korisnik je osoba koja pristupa IBM SaaS-u u bilo koje određeno vrijeme. Bez obzira na to da li osoba istovremeno pristupa IBM SaaS-u više puta, broji se samo kao jedan Istodobni korisnik. Klijent mora dobiti ovlaštenja za maksimalan broj Istodobnih korisnika koji istovremeno, na bilo koji izravan ili neizravan način, pristupaju IBM SaaS-u (na primjer pomoću programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) koristeći bilo koja sredstva za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (engl. Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a, koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- d. **Sredstvo** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Sredstvo je bilo koji materijalni resurs ili stavka od vrijednosti kojom se upravlja, uključujući proizvodnu opremu, objekte, transport, IT hardver i softver. Bilo koji resurs ili stavka s jedinstvenim identifikatorom u IBM SaaS-u je zasebno Sredstvo. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za pokrivanje Sredstava kojima IBM SaaS pristupa ili kojima upravlja za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a tijekom perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, po cijeni koja je navedena u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS pruža se putem e-pošte, online foruma i online sustava izvještavanja. Tehnička podrška nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje robove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehnički problem	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio statističke podatke o upotrebi i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu praćenja upotrebe i poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom u skladu s IBM-ovom Online izjavom o privatnosti na <http://www.ibm.com>.

6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.3 Neproizvodno ograničenje

Ako je IBM SaaS definiran kao "Non-Production", Klijent može koristiti IBM SaaS isključivo za interne, neproizvodne aktivnosti, uključujući testiranje, podešavanje izvedbe, dijagnozu kvarova, interno mjerenje performansi, postavljanje, aktivnost osiguranja kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja. Klijent nema ovlaštenje za korištenje bilo kojeg dijela IBM SaaS-a u bilo koju drugu svrhu ako ne stekne odgovarajuća proizvodna ovlaštenja.

Korisnici Neproizvodne instance (ili instanci) IBM SaaS-a moraju imati ovlaštenje za IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production instance ne uključuju visoku dostupnost ili istu učestalost sigurnosnog kopiranja koja se dobiva uz proizvodnu instancu. Zbog pada performansi neproizvodnu Instancu ne smije istodobno koristiti više od 30 korisnika na bilo koji izravan ili neizravan način (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava.

Svako ovlaštenje IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On povećava jednu IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production instancu, tako da instanci može istovremeno pristupiti dodatnih 30 korisnika. Ako Klijent doda kapacitet IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production instanci kupnjom IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-Ona, taj se dodatni kapacitet ne može kasnije dodijeliti drugoj IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production instanci.

S IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On, do 5 korisnika dobiva udaljeni pristup s poboljšanom razinom kontrole u okolini.

Klijent mora imati ovlaštenje za IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) da bi mogao pristupiti IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On instancama IBM SaaS-a.

6.4 Ograničenja IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) proizvoda

Svi ovlašteni korisnici sljedećih proizvoda moraju imati ovlaštenje istog tipa korisnika za IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Da bi mogao koristiti IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), Klijent mora imati jednak broj ovlaštenja za isti tip korisnika za IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Klijent mora steći ovlaštenja za IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) kao preduvjet za dobivanje ovlaštenja za IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

6.5 Veze prema web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Gdje je to primjenjivo, ako Klijent ili IBM SaaS korisnik prenose sadržaj na web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili je dostupna putem IBM SaaS ili uključuje bilo kakav sadržaj treće strane poput aplikacija ili baza podataka u IBM SaaS okolinu, Klijent i IBM SaaS korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvog prijenosa sadržaja te za primanje, korištenje i podršku takvog sadržaja treće strane, ali takva interakcija je isključivo između Klijenta i web stranica ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane. IBM zadržava pravo odbijanja podrške aplikacije ili procesa treće strane ili prilagođene aplikacije iz bilo kojeg razloga, bez ograničenja na primijećene sigurnosne rizike i izlaganja licenciranju ili performansama.

Dodatak A

1. Opis IBM SaaS-a

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) je rješenje za upravljanje sredstvima u poduzeću, koje uključuje ili podržava sljedeće procese i funkcije:

- a. Upravljanje sredstvima u poduzeću – praćenje i upravljanje podacima o sredstvima i lokacijama kroz čitavi životni ciklus sredstava.
- b. Upravljanje radom - upravljanje planiranim i neplaniranim radnim aktivnostima, od početnog zahtjeva do izvođenja i zapisivanja.
- c. Upravljanje ugovorima - podrška za ugovore o kupoprodaji, zakupu, najmu, jamstvu, cijeni radne snage, softveru, glavne ugovore, opće ugovore i ugovore definirane od strane korisnika.
- d. Upravljanje inventarom - praćenje i upravljanje detaljima inventara sredstava, uključujući količinu, lokaciju, upotrebu i vrijednost.
- e. Upravljanje nabavom – podrška za faze nabave, poput izravne kupnje i obnavljanja inventara.
- f. Upravljanje uslugama – definiranje ponuda usluga, postavljanje ugovora o razini usluge (service level agreement - SLA), nadgledanje isporuke usluge i implementacija eskalacijskih procedura.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) se isporučuje s osnovnim sadržajem koji obuhvaća izvještaje, predloške, korisničke uloge i sigurnosne grupe, omogućuje podršku za integracije s određenim sustavima i pruža alate za podršku konfiguracije aplikacija.

1.1 Fakultativne usluge

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production je fakultativna usluga, koja nudi sve mogućnosti koje su dostupne u osnovnoj ponudi opisanoj u Odjeljku 1, ali koje se nude u neproizvodnoj instanci. Zbog pada performansi neproizvodnu Instancu ne smije istodobno koristiti više od 30 korisnika na bilo koji izravan ili neizravan način (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kakvog sredstva.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On je fakultativna usluga, koja povećava veličinu jedne IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) neproizvodne instance i time se omogućuje istovremeni pristup dodatnih 30 korisnika Instanci.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler je fakultativna usluga, koja omogućuje planerima kreiranje radnih rasporeda i dodjelu zaduženja terenskim tehničarima.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) nudi Klijentu prilagodbu unutar IBM SaaS okolina i dodatnu podršku za upravljanje s IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). To uključuje odabranu podršku za: prilagodbe, aplikacije treće strane, mogućnost postavljanja baze podataka, postavljanje verzije 7.5.x ili više verzije, postavljanje prilagođenih klasa i jednostruku prijavu (engl. Single Sign-On - SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On pruža Klijentu Neproizvodnu instancu i poboljšani pristup u svrhu razvoja. To uključuje poboljšanu razinu pristupa za podršku razvojnih zadataka, pristup bazi podataka i SQL alatima, razvoj BIRT izvještaja, mogućnost postavljanja koda i izgradnje/ponovnog postavljanja datoteke maximo.ear te pristup Websphere konzoli.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On pruža paket aplikacija temeljenih na principu usluga kao posao, poput onih koje omogućuju Klijentu upravljanje korisnicima i korisničkim ugovorima s izdavanjem računa i cjenovnim razredima, isporukom usluga, ugovorima dobavljača i izdavanjem računa kupcima. Ovaj dodatak podržava uslugu kao posao i osigurava da samo ovlašteni korisnici aplikacije mogu vidjeti podatke o svojim kupcima.
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On pruža rješenje za upravljanje sredstvima koja se kalibriraju i standarde koji se pri tom koriste, uz funkcije poput praćenja i obrnutog praćenja, podatke povijesti kalibriranja, podatkovne tablice kalibriranja i izvještaje.

- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On pruža podršku poduzećima za poboljšanje sigurnosti, pouzdanosti i usklađenosti s propisima. Ovo rješenje nudi središnju aplikaciju za prijavu incidenata, koja obuhvaća područja rada, osoblja, sigurnosti, zdravlja i okoline.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On proširuje mogućnosti ponude IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) na upravljanje linearnim sredstvima omogućavanjem promjene karakteristika unutar raspona linearnog sredstva upotrebom dinamičkog segmentiranja.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On omogućuje korisnicima pregled informacija geografskih informacijskih sustava (GIS) unutar ponude IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Ovaj dodatak pruža geoprostorni kontekst rada, sredstava i zemljišnih funkcija.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On nudi korisnicima postupke upravljanja sredstvima poduzeća za prijevozna sredstva, uključujući vozni park, kamione, autobuse, lokomotive, pružna vozila, zrakoplove, plovila i vezana linearna sredstva, poput dalekovoda i autoputa.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On pruža zrakoplovnim organizacijama funkcije određivanja rasporeda i upravljanja vezane uz zrakoplove.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On pruža korisnicima mogućnost nadgledanja, praćenja i upravljanja alatima, opremom, postrojenjima, mobitelima i IT sredstvima na jednoj platformi.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On pruža upravljanje životnim ciklusom sredstva na temelju jedne platforme.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On nudi korisnicima mogućnost upravljanja proizvodnom opremom, postrojenjima, transportom i sredstvima infrastrukture na jednoj integriranoj platformi.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On pruža konsolidirano rješenje za upravljanje višestrukim poslovima i sredstvima preko jedne platforme i baze podataka.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On pruža izračun konfiguracije sredstva i životnog vijeka komponenata sredstva u stvarnom vremenu.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) pruža Klijentima koji nemaju korisničke ID-ove za IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) samo pristup na daljinu putem mobilnih uređaja do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) procesa, rada i upravljanja sredstvima preko prilagodljivog sučelja.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On pruža Klijentima koji imaju korisničke ID-ove za IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) pristup na daljinu putem mobilnih uređaja do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) procesa, rada i upravljanja sredstvima preko prilagodljivog sučelja.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud omogućuje inženjerima koji se bave pouzdanošću i kontrolorima održavanja bolje razumijevanje stanja sredstava. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud ima mogućnosti koje:
 - pružaju mogućnost definiranja i normaliziranja stanja sredstva na temelju ključnih značajki, kao što su preostali korisni vijek trajanja, povijest održavanja i grešaka, preventivna održavanja koja kasne i opće stanje sredstva, koristeći podatke senzora i mjerila u stvarnom vremenu i povijesti i podatke o vremenu;
 - konsolidiraju podatke vezane uz stanje poslovnog sredstva za inženjere koji se bave pouzdanošću i kontrolorima održavanja, uključujući povijest sredstva i podatke senzora sredstava u stvarnom vremenu i u povijesti;
 - omogućuju korisnicima spuštanje u dubinu unutar poslovnih sredstava na temelju lokacije, hijerarhije ili klase sredstva radi razumijevanja punog konteksta stanja kritičnih sredstava; i
 - upotrebljavaju podatke i analitike u stvarnom vremenu koristeći IBM Watson Internet of Things Platform, zajedno s drugim izvorima podataka poput trenutnih vremenskih prilika i vremenskih prilika u prošlosti.

Ovaj skup mogućnosti pruža jedan pregled u sklopu Maximo sustava, što znači da nije potrebno koristiti više pregleda unutar više različitih alata za postizanje istog rezultata.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud isporučuje se s osnovnim sadržajem koji obuhvaća izvještaje, predloške, korisničke uloge i sigurnosne grupe, omogućuje podršku za integracije s određenim sustavima i pruža alate za podršku konfiguracije aplikacija.

2. Osobni podaci i regulirani sadržaj

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema određenim sigurnosnim zahtjevima za regulirani sadržaj, na primjer za osobne podatke ili osjetljive osobne podatke. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

2. Razine usluge

Dostupnost Usluga tijekom Ugovorenog mjeseca

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
Manja od 99,8%	2%
Manja od 98,8%	5%
Manja od 95.0%	10%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 432 minute ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca	
- 432 minute Vremena prekida rada	
= 42 768 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99,0% dostupnosti tijekom ugovorenog mjeseca
<hr/>	
Ukupno 43 200 minuta	