

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：[www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/](http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/) 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- 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. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售：

- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 并发用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。并发用户是指在任何特定时间点访问 IBM SaaS 的人员。不管该人员是否多次同时访问 IBM SaaS，只会将该人员视为单个并发用户。客户必须为在客户 PoE 中所指定的评估期间内以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：通过多

路复用程序、设备或应用服务器) 方式同时访问 IBM SaaS 的“并发用户”的最大数量, 获取该最大数量的权利。

- c. **实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。
- d. **资产** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。“资产”指任何受管的有形资源或有价值的物品, 其中包括生产设备、设施、运输、以及 IT 硬件和软件。IBM SaaS 中具有唯一标识的任何资源或项目都是独立资产。您必须获取足够的权利, 以涵盖客户的 PoE 或交易文档中指定的评估期间由 IBM SaaS 访问或管理的资产。

### 3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

#### 3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定, 使用未满一个月将按比例收取费用。

#### 3.2 盘盈费用

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利, 那么将按照交易文档中规定的费率向客户开具盘盈账单。

### 4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续订、在持续使用基础上继续, 还是在期限结束时终止。

对于自动续订, 除非客户在期限到期日期之前, 至少提前 90 天发出不再续订的书面通知, 否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

对于持续使用, 在客户提前 90 天发出终止书面通知之前, IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

### 5. 技术支持

通过电子邮件、在线论坛和在线报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。技术支持不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	<b>关键业务影响/服务停止:</b> 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境, 并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内	24x7 方式
2	<b>严重业务影响:</b> 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限, 或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响:</b> 表明服务或功能还可使用, 不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	<b>最小业务影响:</b> 咨询或非技术请求	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

### 6. IBM SaaS 服务产品附加条款

#### 6.1 Cookies

客户知晓并同意, 作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分, IBM 可通过跟踪和其他技术从客户 (客户的员工和承包商) 处收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此依据 IBM 网上隐私声明 (<http://www.ibm.com>) 收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息, 旨在跟踪使用情况和改善用户体验和/或定制与客户的交互。

## 6.2 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

## 6.3 非生产限制

如果将 IBM SaaS 指定为“非生产”，那么 IBM SaaS 仅供客户用于内部非生产活动，包括测试、性能调优、故障诊断、内部基准、登台、质量评估活动和/或使用发布的应用程序编程接口开发内部使用的 IBM SaaS 插件或扩展。在没有获取相应生产环境权利的情况下，客户无权将 IBM SaaS 的任何部分用于任何其他用途。

IBM SaaS 的非生产实例用户必须已获授权使用 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 实例不包含随生产实例提供的高可用性或相同频率的备份。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。

每个 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 权利都会增加一个 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production 实例的容量，以额外允许 30 位用户同时访问该实例。如果客户通过购买 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On，向 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 实例增加容量，那么此额外容量今后就无法重新分配给其他 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 实例。

利用 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On，在增强的控制级别下最多向环境中的 5 名用户提供远程访问。

客户必须已获 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 授权以访问 IBM SaaS 的 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 实例。

## 6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Products Limitation

以下产品的所有授权用户还必须具有相同用户类型的 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 权利：

- 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

对于 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)，客户必须获取与 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 相同数量且用户类型相同的授权。

作为获取 IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 授权的先决条件，客户必须获取 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 授权。

## 6.5 链接到第三方 Web 站点或其他服务

在适用的情况下，如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，或者将任何第三方内容（例如，应用程序或数据库）并入 IBM SaaS 环境，那么客户和 IBM SaaS 用户应向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输以及接收、使用和支持任何第三方内容所必需的同意，但是任何此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。IBM 保留因任何原因拒绝支持任何第三方或定制应用程序或流程的权利，包括但不限于：感知的安全风险、暴露许可或性能风险。

## 附录 A

### 1. IBM SaaS 描述

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 是一种企业资产管理解决方案，包括或支持以下流程和功能：

- a. 企业资产管理 - 跟踪和管理整个资产生命周期中的资产和位置数据。
- b. 工作管理 - 管理计划内和计划外的工作活动，从初始请求到完成和记录。
- c. 合同管理 - 支持购买、出租、租赁、保修、劳动率、软件、主合同、一揽子合同和用户定义的用户合同。
- d. 库存管理 - 跟踪和管理资产相关库存的详细信息，包括质量、位置、使用和价值。
- e. 采购管理 - 支持多个采购阶段，例如直接采购和补充库存。
- f. 服务管理 - 定义服务产品、确定服务级别协议 (SLA)、监控服务级别交付和实施升级程序。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置。

#### 1.1 可选服务

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 是可选服务，可提供第 1 部分中描述的但在非生产实例中提供的基本服务产品包含的所有功能。出于性能方面的考虑，30 个以内的用户能够以任何方式，通过任何途径，直接或间接地（例如：经过多路复用程序、设备或应用程序服务器）同时使用非生产实例。
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 是可选服务，可增加一个 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Instance 的容量，以允许额外 30 位用户同时访问该实例。
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler 是可选服务，支持策划员创建工作日程，并派遣现场技术人员。
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) 在 IBM SaaS 环境中提供客户定制以及其他支持以管理 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)。这包括选择以下支持：定制、第三方应用程序、可选数据库部署、支持 V7.5.x 和更高版本、定制类部署和单点登录 (SSO)。
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 出于开发目的为客户提供非生产实例和增强的访问。这包括增强级别的访问以支持开发任务、数据库访问和 SQL 工具以及 BIRT 报告开发，并且能够部署代码以及重新构建/重新部署 maximo.ear 文件和 Websphere 控制台访问。
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On 交付一套服务即业务应用程序，例如，允许客户管理客户、包含帐单和价格标准的客户协议、服务交付、供应商合同和客户帐单。此附加组件支持服务即业务，并确保仅授权用户可查看有关其客户的信息。
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On 提供解决方案以管理校准资产和用于进行校准的标准，并提供诸如可跟踪性和撤销可跟踪性、校准历史记录数据、校准数据表和报告的功能。
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On 支持企业提高安全性、可靠性和法规合规性。此解决方案提供一个中心应用程序，用于报告工作、人员、安全、健康和环境领域的相关事件。
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On 扩展 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 的功能，以包含线性资产管理，使用动态分段支持线性资产随时间的特征变化。

- j. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On** 允许用户在 **IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)** 中查看地理信息系统 (GIS) 信息。此附加组件提供基于工作、资产和所在地的功能的地理空间上下文。
- k. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On** 为用户提供针对运输资产的企业资产管理实践，包括车队、卡车、公共汽车、火车、轨道车辆、飞机、船舶和相关线性资产，例如，电线和高速公路。
- l. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On** 为航空组织提供与飞机相关的调度和管理功能。
- m. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On** 支持用户在单个平台上监视、跟踪和管理工具、设备、设施、移动和 IT 资产。
- n. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On** 通过单个平台提供资产生命周期管理。
- o. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On** 通过单个集成平台，支持用户管理生产设备、设施、运输和基础设施资产。
- p. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On** 提供整合解决方案，以通过单个平台和数据库进行多项工作和资产管理。
- q. **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On** 可实时计算资产配置和资产的组件寿命。
- r. **IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)** 通过可定制的界面为无 **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)** 用户标识的客户提供对 **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)** 流程、工作和资产管理的远程访问（仅限移动设备）。
- s. **IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On** 通过可定制的界面为具有 **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)** 用户标识的客户提供通过移动设备对 **IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)** 流程、工作和资产管理的远程访问。
- t. **IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud** 支持可靠性工程师和维护主管更好地了解其资产的运行状况。**IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud** 能够：
  - 定义和规范化基于关键驱动因素的资产运行状况，例如，剩余可用时间、维护和故障历史记录、逾期预防维护、基于实时和历史计量的条件以及传感器信息和天气；
  - 为可靠性工程师和维护主管整合围绕着业务资产运行状况的信息，包括资产历史记录以及来自资产的实时和历史传感器数据；
  - 支持用户按位置、层次结构或资产类别钻研业务资产，从而了解关键资产运行状况的完整上下文；以及
  - 通过 **IBM Watson Internet of Things Platform** 以及其他信息源（例如，当前和历史天气），利用实时信息和分析。

这组功能提供单个视图作为 **Maximo** 系统的一部分，而无须使用来自多个不同工具的多个视图来实现相同结果。

**IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud** 交付基本内容，包括报告、模板、用户角色和安全组，支持某些系统的集成，并提供工具以支持应用程序配置。

## 2. 个人信息和受管控内容

此 **IBM SaaS** 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定此 **IBM SaaS** 在有关客户使用的与 **IBM SaaS** 相关联的内容类型方面是否符合客户需要。

## 附录 B

如果在 PoE 中已有规定，那么 IBM 为 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

### 1. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

### 2. 服务级别

约定的月份内的服务可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
低于 99.8%	2%
低于 98.8%	5%
低于 95.0%	10%

\* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 432 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 432 分钟停机时间 = 42,768 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.0% 的可用性
<hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> 总时间 43,200 分钟	