

IBM Maximo EAM SaaS Flex

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM Maximo EAM SaaS ist eine Enterprise-Asset-Management-Lösung, die folgende Prozesse und Funktionen beinhaltet oder unterstützt:

- Enterprise-Asset-Management – Verfolgung und Verwaltung von Asset- und Standortdaten während des gesamten Assetlebenszyklus. Ermittlung von Assetmerkmalen, Klassifikationen, Messungen, Inspektionsrouten und Wartungsplänen.
- Arbeitsmanagement – Steuerung geplanter und ungeplanter Arbeitsaktivitäten, vorbeugende und vorausschauende Wartung, Projekte mit mehreren Phasen, Services, Notfall und korrektive Instandhaltung ab der Erstanforderung bis zur Fertigstellung und Protokollierung. Förderung der Mitarbeitereffizienz durch Zuordnungen, ausgewogene Arbeitsverteilung und automatisierte Berichterstellung.
- Bestandsmanagement – Verfolgung und Verwaltung detaillierter Informationen über den Asset- und Ersatzteillagerbestand, z. B. anhand von Menge, Standort, Einsatz und Wert, über mehrere Lagerräume und -hallen. Durchführung von Zykluszahlungen und Inventurzahlungen.
- Beschaffungsmanagement – Unterstützung von direkten Käufen und Bestandsauffüllung durch automatisierte Nachbestellungen, Bestellanforderungen, Angebotsanfragen, Bestellungen, Wareneingang und Rechnungsabgleich.
- Vertragsmanagement – Verwaltung und Verwendung von Kauf-, Leasing-, Miet-, Garantie-, Lohn- und Gehaltsverträgen, Softwareverträgen sowie Rahmenverträgen, Generalverträgen und benutzerdefinierten Verträgen.
- Service-Management – Definition von Serviceangeboten, Ausarbeitung von Service-Level-Agreements (SLAs), Überwachung der Erfüllung von Service-Levels und Implementierung von Eskalationsverfahren. Zugriffserteilung für Serviceanforderungen im gesamten Unternehmen.

IBM Maximo EAM SaaS Flex stellt Tools für die Anwendungsanpassung und -verwaltung, einschließlich Support für Integrationen mit anderen Systemen, zur Verfügung. Zu den Anpassungstools gehören Tools für Datenbankkonfiguration, Anwendungsdesign, Workflow-Design- und -verwaltung, Berichterstellung (einschließlich automatisierter Berichtsverarbeitung und Ad-hoc-Berichterstellung), Definition und Zuordnung von Sicherheitsprofilen, Datenvalidierungsregeln und Konfigurationsmigration.

Die Subscription des Kunden für IBM Maximo EAM SaaS Flex schließt eine (1) Produktionsumgebung und eine (1) Nicht-Produktionsumgebung ein. Die Anzahl der Benutzer in einer Produktionsumgebung ist auf die Anzahl der bestellten Subscriptions begrenzt. Auf eine Nicht-Produktionsinstanz können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig zugreifen.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 Benutzer-Subscriptions für den Cloud-Service

IBM Maximo EAM SaaS Flex ist ein auf Subscription basierendes Serviceangebot, das verschiedene Zugriffsstufen und Nutzungsvarianten bietet. Die Subscription-Arten werden im Folgenden definiert.

1.1.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User

Eine Subscription für IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User entspricht einer Berechtigung für einen einzelnen Endbenutzer, die Lese- und Schreibzugriff auf Maximo-Anwendungen, einschließlich Konfigurations- und Plattformtools, ermöglicht. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf das Programm über Sicherheitskontrollen erteilt wird.

1.1.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User

Eine Subscription für IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User ermöglicht die Überwachung der Programmnutzung in Bezug auf die Anzahl der Benutzer, die zu einem bestimmten Zeitpunkt auf das System zugreifen. Die Anzahl der Personen, die auf das System zugreifen dürfen, kann die Anzahl der Concurrent-User-Subscriptions überschreiten, solange die Anzahl der Benutzer, die das System zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig nutzen, das Concurrent-User-Limit nicht überschreitet.

1.1.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User

Eine Subscription für IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User entspricht einer Berechtigung für einen einzelnen Endbenutzer, die Lese- und Schreibzugriff auf maximal drei (3) Module innerhalb des Maximo-Programms abhängig vom Sicherheitsprofil des Endbenutzers ermöglicht. Folgende Module stehen zur Auswahl: Anlagen (Assets), Analyse, Gebäudeinformationsmodelle, Verträge, Finanzen, Lager, Planung, Wartung/Inspektion, Einkauf, Service Levels, Aufgabenverwaltung und Aufträge. Die folgenden Module sind für Limited-Use-Benutzer nicht zugänglich: Verwaltung, Integration, Sicherheit und Systemkonfiguration. Ein Limited-Use-Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf das Programm über Sicherheitskontrollen erteilt wird.

1.1.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User

Eine Subscription für IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User entspricht einer Berechtigung für einen einzelnen Endbenutzer, die ihm den Zugriff auf Maximo gestattet, um Berichte auszuführen und anzuzeigen, schreibgeschützte Datensätze anzuzeigen, den Status von Datensätzen zu ändern, deren Status geändert werden kann, sowie Aufträge oder Inspektionen zu aktualisieren, die der betreffenden Person zugeordnet wurden. Aufträge können über die Anwendungen 'Auftrag', 'Auftragsrückmeldung' oder 'Stundenzettel' aktualisiert werden. Inspektionen können über die Anwendung 'Auftrag' oder das Work Center 'Inspektionen' aktualisiert werden. Express-Use-Benutzer können neue Aufträge hinzufügen, um Probleme zu melden, die sie beim Bearbeiten des zugewiesenen Auftrags festgestellt haben. Ein Express Use Authorized User ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf das Programm über Sicherheitskontrollen erteilt wird.

1.1.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User

Eine Subscription für IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User bietet dieselben Zugriffsberechtigungen, die für den IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User definiert sind. Die Concurrent-User-Subscription ermöglicht die Überwachung der Programmnutzung in Bezug auf die Anzahl der Benutzer, die zu einem bestimmten Zeitpunkt auf das System zugreifen, sowie die Kontrolle ihrer Zugriffsrechte gemäß der Definition für einen Express-Use-Benutzer in den Sicherheitsprofilen. Die Anzahl der Personen, die auf das System zugreifen dürfen, kann die Anzahl der Concurrent-User-Subscriptions überschreiten, solange die Anzahl der Benutzer, die das System zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig nutzen, das Concurrent-User-Limit nicht überschreitet.

1.2 Optionale Services

Branchenlösungen und Add-ons

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler ist ein umfassendes Arbeitsmanagementtool für IBM Maximo Asset Management. Es bietet Disponenten und Planern einen grafischen Überblick über alle Aufträge und Zeitpläne für Wartungen/Inspektionen in einem Gantt-Diagramm und ermöglicht den Zugriff auf kritische Faktoren, die bei der Erstellung eines korrekten und aussagefähigen Arbeitsplans berücksichtigt werden müssen. Das Tool berücksichtigt außerdem die Anforderungen von Vorgesetzten, Disponenten und Servicetechnikern zur Optimierung des gesamten Maximo-Arbeitsmanagementprozesses.

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Managed Service Providers Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Providers Add-On stellt eine Suite an Service-as-a-Business-Anwendungen bereit, wie beispielsweise Anwendungen, die dem Kunden die Verwaltung von Endkunden, Kundenvereinbarungen mit Abrechnungs- und Preisübersichten, Servicebereitstellungen, Lieferantenverträgen und Kundenabrechnungen ermöglichen. Dieses Add-on unterstützt „Service-as-a-Business“ und stellt sicher, dass nur berechtigte Benutzer Informationen über Endkunden einsehen können.

1.2.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On bietet eine Lösung für die Verwaltung kalibrierter Assets und der zugehörigen Kalibrierungsstandards mit Funktionen wie Verfolgbarkeit und Rückverfolgbarkeit, Kalibrierungsprotokolldaten, Kalibrierungsdatenblätter und Berichterstellung.

1.2.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety, and Environment Manager Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety and Environment Manager Add-On unterstützt Unternehmen bei der Verbesserung der Sicherheit, Zuverlässigkeit sowie der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und anderer Vorschriften. Diese Lösung bietet eine zentrale Anwendung für die Meldung von Vorfällen, die sich über die Bereiche Arbeit, Personal, Sicherheit, Gesundheit und Umwelt erstrecken.

1.2.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On erweitert das Leistungsspektrum von IBM Maximo EAM SaaS Flex durch das Management linearer Assets, wodurch die Merkmale linearer Assets mithilfe dynamischer Segmentierung geändert werden können.

1.2.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On ermöglicht Benutzern das Anzeigen von GIS-Informationen (GIS = geografisches Informationssystem) innerhalb von IBM Maximo EAM. Mit diesem Add-on wird der geografisch-räumliche Kontext im Hinblick auf Arbeit, Assets und landbasierte Features bereitgestellt.

1.2.7 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On bietet Benutzern Verfahren für das Enterprise-Asset-Management von Transportassets. Dazu zählen Fahrzeugflotten, LKWs, Busse, Lokomotiven, Schienenfahrzeuge, Luftfahrzeuge, Wasserfahrzeuge und zugehörige lineare Assets wie Hochspannungsleitungen und Autobahnen.

1.2.8 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On bietet Luftfahrtorganisationen Konfigurationsmanagement für Luftfahrzeuge, Bewertungen hinsichtlich der Flugtüchtigkeit sowie Wartungsplanungs-, Einsatzplanungs- und Managementfunktionen.

1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On bietet Benutzern die Möglichkeit, Tools, Ausrüstung, Einrichtungen sowie mobile und IT-Assets auf einer validierten Plattform zu überwachen, zu verfolgen und zu verwalten.

1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On bietet innovative Funktionen, die für die Leiter nuklearer Anlagen und das Lebenszyklusmanagement nuklearer Anlagen über eine einzige Plattform erforderlich sind.

1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On bietet Benutzern die Funktionalität für die Verwaltung von Produktionseinrichtungen, Anlagen sowie Transport- und Infrastrukturassets auf einer einzigen, integrierten Plattform, die die Verfolgung von Gesundheit, Sicherheit und Umgebung mit dem Assetlebenszyklusmanagement verbindet.

1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On bietet eine konsolidierte Lösung für die Steuerung der Stromerzeugung und Vertriebssysteme über eine einzige Plattform und Datenbank.

1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On bietet Konfigurationsmanagement, einschließlich der Definition eines Standardmodells, mit dem die Assets verglichen werden, um die Echtzeitberechnung einer Assetkonfiguration und des Lebenszyklus einer Assetkomponente zu validieren.

1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

Das IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex ermöglicht Kunden ohne Subscriptions für IBM Maximo EAM SaaS Flex den Fernzugriff auf die Prozesse sowie das Arbeits- und Asset-Management von IBM Maximo EAM SaaS Flex ausschließlich über Mobilgeräte unter Verwendung einer anpassbaren Schnittstelle. Die Maximo Anywhere-Lösung unterstützt den Offlinebetrieb über einen Download der erforderlichen Daten, wenn eine Anbindung verfügbar ist.

1.2.15 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On

Das IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On ermöglicht Kunden mit Subscriptions für IBM Maximo EAM SaaS Flex den Fernzugriff auf die Prozesse sowie das Arbeits- und Asset-Management von IBM Maximo EAM SaaS Flex über Mobilgeräte unter Verwendung einer anpassbaren Schnittstelle. Die Maximo Anywhere-Lösung unterstützt den Offlinebetrieb über einen Download der erforderlichen Daten, wenn eine Anbindung verfügbar ist.

1.2.16 IBM Maximo Asset APM Health Insights SaaS Flex Add-On

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex ermöglicht Zuverlässigkeitsingenieuren und Instandhaltungsleitern ein besseres Verständnis des Zustands ihrer Assets/Anlagen. IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex verfügt über Funktionen, um

- den Zustand von Anlagen abhängig von wichtigen Faktoren, wie verbleibende Nutzungsdauer, Wartungs- und Fehlerhistorie oder überfällige vorbeugende Wartung, und basierend auf Echtzeit- und historischen Mess- und Sensorinformationen sowie anhand der Wetterlage zu definieren und zu normalisieren.
- Informationen im Zusammenhang mit dem Zustand von Geschäftsanlagen, einschließlich der Anlagenhistorie sowie der Echtzeit- und historischen Sensordaten der Anlagen, für Zuverlässigkeitsingenieure und Instandhaltungsleiter zu konsolidieren.
- Benutzern die Möglichkeit zu geben, Geschäftsanlagen nach Standort, Hierarchie oder Anlagenklasse detailliert zu analysieren, um den Zustand kritischer Anlagen im Gesamtzusammenhang zu verstehen.
- Echtzeitinformationen und Analysen mithilfe der IBM Watson Internet of Things Platform und unter Einbeziehung weiterer Informationsquellen, wie aktuelle und historische Wetterdaten, besser zu nutzen.

Diese Funktionen bieten eine Gesamtansicht im Rahmen des Maximo-Systems, ohne dass mehrere Sichten aus verschiedenen Tools benötigt werden, um dasselbe Ergebnis zu erreichen. Zum Lieferumfang von IBM Maximo Asset APM Health Insights gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration.

1.2.17 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On ist ein innovatives Arbeitsmanagementtool für Maximo Asset Management, das Erweiterungen der Funktionen von Maximo Scheduler enthält, um Benutzern das Verwalten großer Projekte (wie beispielsweise Stilllegungen, Betriebsunterbrechungen und Stillstände) sowie geplanter und ungeplanter Wartungsarbeiten, entweder über ein großes geografisches Gebiet oder in Gebieten, in denen das Wetter eine wichtige Rolle bei der Assetverfügbarkeit spielt, zu ermöglichen. Mit dieser in Maximo integrierten Lösung kann ein umfassendes Arbeitsmanagement mit nur einem einzigen System of Record realisiert werden.

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus verfügt über folgende Funktionen:

- Eine Anwendung für die Buchung von Kundenterminen ermöglicht es dem Kundendienstmitarbeiter, Termine zu planen, indem die Verfügung des Kunden und des Technikers als auch die Wettervorhersage für den Tag, an dem der Termin stattfinden soll, berücksichtigt werden.
- Eine optimierte Schnittstelle, die den Benutzern die Modellierung eines komplexen Auftragsnetzes ermöglicht, in dem die Abhängigkeiten zwischen Aufgaben unter verschiedenen übergeordneten Aufträgen oder zwischen einer Aufgabe und einem anderen übergeordneten Auftrag auf einfache Weise grafisch verwaltet werden können.
- Die Integration mit Wetterdaten von The Weather Company ermöglicht es den Benutzern, das Wetter bei der Planung, Terminierung und Zuordnung von Arbeiten zu berücksichtigen und auf Änderungen bedingt durch Wetterverhältnisse zu reagieren. Dazu gehört die Möglichkeit der

Konfiguration von Wetterdaten, die es den Benutzern ermöglicht, die Attribute festzulegen, die in den Anwendungen „Grafische Planung“, „Grafische Zuordnung“ und „Grafisches Terminbuch“ angezeigt werden sollen.

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler ist Voraussetzung für diesen Cloud-Service. Der Kunde muss Benutzerberechtigungen desselben Typs erwerben, um diesen Cloud-Service nutzen zu können.

1.2.18 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications

Der IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications bietet eine vordefinierte konfigurierbare Integrations- und Geschäftsprozessunterstützung, damit Maximo über eine Schnittstelle mit dem Enterprise-Resource-Planning-System von Oracle verbunden werden kann.

1.2.19 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications

Der IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications bietet eine vordefinierte konfigurierbare Integrations- und Geschäftsprozessunterstützung, damit Maximo über eine Schnittstelle mit dem Enterprise-Resource-Planning-System von SAP verbunden werden kann.

Cloudinfrastruktur und Umgebungsservices

1.2.20 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production ist ein optionaler Service, der die gesamte im Basisangebot verfügbare Funktionalität, die in Abschnitt 1 beschrieben wird, in einer Nicht-Produktionsinstanz zur Verfügung stellt. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

1.2.21 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On ist ein optionaler Service, der die Größe einer (1) IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance erhöht, sodass 30 weitere Benutzer gleichzeitig Zugriff auf die Instanz erhalten.

1.2.22 IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On

Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non-Production Add-On stellt dem Kunden eine Nicht-Produktionsinstanz und erweiterten Zugriff für Entwicklungszwecke zur Verfügung. Dazu gehören umfassender Zugriff für die Unterstützung von Entwicklungsaufgaben, Datenbankzugriff und SQL-Tools, BIRT-Berichterstellung, die Möglichkeit zur Implementierung von Code und die erneute Erstellung/Bereitstellung der Datei maximo.war sowie der Zugriff auf die WebSphere-Konsole.

1.2.23 IBM Maximo EAM SaaS Flex Enhanced Disaster Recovery Add-On

Die Option IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery stellt eine zweite Maximo-Umgebung in einem zweiten Rechenzentrum zur Verfügung, die für eine Basiszahl an Benutzern konfiguriert ist und bei Bedarf skaliert werden kann. Datenbankreplikation ist aktiviert, sodass Transaktionen in jeder Umgebung aufgezeichnet werden. Das Ziel ist die Minimierung von Datenverlusten und die Wiederherstellung des Systembetriebs innerhalb von 24 Stunden.

1.2.24 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance

Mit der Option IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance wird der Produktionsinstanz eine Instanz des Maximo-Programms hinzugefügt, um eine bessere Performance und Lastverteilung oberhalb des Standardniveaus, abhängig von der Kapazität der Benutzer-Subscription, zu unterstützen. Jede Add-On Capacity-Instanz erhöht die horizontale Größe der Produktionsumgebung, indem ein Benutzerschnittstellenserver mit 4 Prozessorkernen und 32 GB RAM hinzugefügt wird.

1.2.25 IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment

- Alle SaaS-Umgebungen werden standardmäßig unter Verwendung von virtuellen Servern bereitgestellt. Mit der Option IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment wird der Datenbankserver für die Maximo-Umgebung direkt auf Servern installiert; es werden keine virtualisierten Server verwendet. Die Standardgröße der Bare Metal Server Deployment-Option entspricht einem Quad-Core-Prozessor mit 32 GB RAM. Bei Bedarf können mehrere Prozessoren bestellt werden, um größere Deployments zu erstellen.

- Die Bare Metal Server Deployment-Option wird benötigt, wenn der Kunde ein vorhandenes Managementsystem für relationale Oracle-Datenbanken beibehalten möchte und IBM die entsprechende Lizenzierung zur Unterstützung der kompletten Produktionsumgebung und aller Nicht-Produktionsumgebungen nachweist.

1.2.26 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database

Die Option IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database stellt eine zweite Maximo-Datenbank bereit, um häufige und komplexe Berichterstellungs- und Analyseanforderungen zu unterstützen, die die Endbenutzerleistung in der ursprünglichen Maximo-Datenbank beeinträchtigen. Datenbankreplikation ist aktiviert, sodass Transaktionen in jeder Umgebung aufgezeichnet werden.

1.2.27 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment

Jede IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment-Option erhöht die Größe einer (1) Enhanced Access Development Environment, indem ein zusätzlicher Maximo-Benutzerschnittstellenserver mit einem Quad-Core-Prozessor und 32 GB RAM hinzugefügt wird. Sobald diese zusätzliche Kapazität für eine Umgebung konfiguriert wurde, kann sie nicht in eine andere Umgebung übertragen werden.

1.2.28 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account

Die Option IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account stellt einen zweiten SFTP-Account (Secure File Transfer Protocol) zur Verfügung, um Daten zwischen der Maximo-Cloudumgebung und lokal gehosteten Systemen über einen Secure-Shell-Datenstrom (SSH) zu übertragen. Es können bis zu fünf (5) SFTP-Accounts erstellt werden.

1.2.29 IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPsec Tunnel Setup

Die Option IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup umfasst die Einrichtung (Setup) und den kontinuierlichen Betrieb einer VPN-IPsec-Verbindung zwischen der IBM Maximo EAM SaaS Flex-Umgebung und lokal gehosteten Systemen. Ein IPsec Site-to-Site VPN-Tunnel wird verwendet, um den Datenverkehr zwischen IPsec-Sicherheitsgateways zu verschlüsseln. Damit können bestimmte Systemschnittstellen, Lesezugriff auf Datenbanken, LDAP-Synchronisation und sonstige Kommunikationen unterstützt werden, die nicht über Secure Socket Layer-Verbindungen (SSL oder HTTPS://) ausgeführt werden sollen oder können.

1.2.30 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting

Mit der Option IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting kann die IBM Maximo EAM SaaS Flex-Umgebung so konfiguriert werden, dass der Zugriff auf eine vom Kunden definierte und genehmigte Liste vertrauenswürdiger IP-Adressen oder IP-Bereiche beschränkt wird.

1.2.31 IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems

Mit der Option IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems wird eine einzelne Maximo-Nicht-Produktionsumgebung so konfiguriert, dass die gleichen Standards in Bezug auf Verfügbarkeitszeiten unterstützt werden wie in einer Produktionsumgebung.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Dieser Add-on-Service ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einem Technical Support Advisor (TSA) über Fernzugriff. Der TSA steht während der Betriebszeiten im Land des Kunden für bis zu fünfundzwanzig (25) Stunden pro Monat zur Verfügung. Er leistet Unterstützung bei der Fehlersuche und -behebung und bietet individuelle Beratung für die Optimierung der Architektur, des Betriebs und der Erweiterung des IBM Cloud-Service.

1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

Dieser Add-on-Service ermöglicht den Zugang zu einem Technical Support Advisor (TSA) über Fernzugriff sowie verbesserte Service-Level-Ziele und Unterstützung über Fernzugriff mit Onboarding-Unterstützungstools. Einzelheiten zum Service sind im IBM Support Guide zu finden.

1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

Dieser Add-on-Service umfasst die Features des Enhanced Support Add-ons sowie personalisierte Services, die von einem zugeordneten Account-Manager remote erbracht werden, verbesserte Service-

Level-Ziele, technische Beratungsservices und kundenorientierte Ausbildung für technische Mitarbeiter. Einzelheiten zum Service sind im IBM Support Guide zu finden.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist ein Benutzer, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem

bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig mit anderen Benutzern auf den Cloud-Service zugreift. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.

- „Asset“ ist eine eindeutig identifizierte bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, auf den die Cloud-Services zugreifen oder den die Cloud-Services verwalten.
- „Element“ ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.

Bei diesem Cloud-Service entspricht ein Element einem Auftrag. Ein Auftrag ist ein Objekt, das verwendet wird, um die Berechtigung für eine bestimmte Tätigkeit oder ein bestimmtes Projekt im Zusammenhang mit einem Standort, einem Asset oder einem Hauptbuchkonto aufzuzeichnen. Er kann mehrere Aufgaben (Arbeitsschritte), Arbeiten, Materialien und Services umfassen, die für die korrekte Ausführung der Tätigkeit oder des Projekts erforderlich sind. Ein Auftrag, der sowohl von IBM Maximo EAM SaaS Flex als auch von IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler verwaltet wird, zählt für Berechtigungszwecke als einzelner Auftrag.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

5.2 Sicherungen

Sicherungen für Produktionsinstanzen werden täglich innerhalb eines 4-Stunden-Zeitraums und für Nicht-Produktionsinstanzen täglich innerhalb eines 12-Stunden-Zeitraums durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 28 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu 7 Tage aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit des Cloud-Service so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

5.3 Disaster-Recovery

Wenn der Kunde mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, wird bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes aufgrund einer Naturkatastrophe (z. B. Feuer, Erdbeben, Hochwasser) mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand eine Disaster-Recovery durchgeführt, um die Produktionsdaten des Kunden innerhalb einer angestrebten Wiederherstellungszeit von 72 Stunden in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

5.4 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichneteter Cloud-Service darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendbarer Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

Benutzer einer oder mehrerer Nicht-Produktionsinstanzen des Cloud-Service müssen für IBM Maximo EAM SaaS Flex berechtigt sein.

Eine IBM Maximo EAM SaaS Flex-Nicht-Produktionsinstanz ist nicht für Hochverfügbarkeit oder die gleiche Sicherungshäufigkeit wie die Produktionsinstanz ausgelegt. Aus Performance-Gründen können nicht mehr als 30 Benutzer gleichzeitig die Nicht-Produktionsinstanz auf irgendeine Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) verwenden.

Jede IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On-Berechtigung erhöht die Größe einer (1) IBM Maximo EAM SaaS Flex-Nicht-Produktionsinstanz, sodass 30 weitere Benutzer gleichzeitig Zugriff auf die Instanz erhalten. Die zusätzliche Kapazität, die einer IBM Maximo EAM SaaS Flex-Nicht-Produktionsinstanz durch den Erwerb eines IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen IBM Maximo EAM SaaS Flex-Nicht-Produktionsinstanz zugeordnet werden.

Mit dem IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On erhalten bis zu 5 Benutzer Fernzugriff mit umfassenden Steuerungsmöglichkeiten in der Umgebung. Der Kunde muss für IBM Maximo EAM SaaS Flex berechtigt sein, um auf eine IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On-Instanz zugreifen zu können.

5.5 Produktbeschränkungen bei IBM Maximo EAM SaaS Flex

Alle berechtigten Benutzer der folgenden Produkte müssen außerdem über eine Berechtigung desselben Benutzertyps für IBM Maximo EAM SaaS Flex verfügen:

- IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Provider Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On
- IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex (Maximo) Add-On

Voraussetzung für die Nutzung von IBM Maximo Asset Health Insights, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus und IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle ist der separate Erwerb von entsprechenden Benutzerberechtigungen für IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Kunden, die den Cloud-Service ausschließlich für die folgenden Zwecke nutzen oder nur die folgenden Funktionen des Cloud-Service nutzen, benötigen keine Berechtigungen für den Cloud-Service:

- Eingabe von Serviceanfragen und Anzeigen des Status ihrer Serviceanfragen
- Erstellung und Anzeigen von Anforderungen, Anzeigen von Vorlagen und Anzeigen von Entwürfen über die Desktopanforderungsanwendung
- Verwendung der grafischen Terminbuchanwendung in IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex

Wenn der Cloud-Service als „Limited Use“ gekennzeichnet ist, darf der Benutzer nur bis zu drei (3) Module innerhalb des jeweiligen Cloud-Service verwenden, wobei die Module Verwaltung, Integration, Sicherheit und Systemkonfiguration ausgenommen sind.

Wenn der Cloud-Service als „Express Use“ gekennzeichnet ist, darf der Benutzer auf den Cloud-Service nur zugreifen, um Berichte auszuführen und anzuzeigen, Datensätze im Lesezugriff anzuzeigen, den Status von Datensätzen zu ändern und Arbeitsaufträge zu aktualisieren, die dem Kunden zugewiesen wurden.