

## Beschreibung des IBM Cloud-Service IBM Maximo Asset Management (SaaS)

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

### 1. Beschreibung des Cloud-Service

In Ziffer 1.1 wird das Basisangebot beschrieben, das zur Nutzung des Cloud-Service bestellt werden muss. In den Ziffern 1.2 und 1.3 werden die optionalen Services beschrieben. Die vom Kunden bestellten Angebote sind im Auftragsdokument angegeben. Für die Zwecke dieses Cloud-Service besteht das Auftragsdokument aus dem speziellen von IBM unterbreiteten Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM die Bereitstellung der Cloud-Services bestätigt. Ferner ist im Berechtigungsnachweis das Start- und Enddatum für die Laufzeit des Cloud-Service angegeben.

#### 1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) ist eine Lösung für Enterprise-Asset-Management und IT-Asset-Management, die folgende Prozesse und Funktionen enthält oder unterstützt:

- Enterprise-Asset-Management – Verfolgung und Verwaltung von Asset- und Positionsdaten während des gesamten Assetlebenszyklus
- IT-Asset-Management – Verfolgung und Verwaltung von IT-Asset- und Positionsdaten während des gesamten Assetlebenszyklus
- Arbeitsmanagement – Steuerung geplanter und ungeplanter Arbeiten von der Erstanforderung über die Ausführung bis zur Aufzeichnung
- Vertragsmanagement – Unterstützung für Verträge zu Einkauf, Leasing, Miete, Gewährleistung, Stundensatz, Software sowie Rahmenverträge, Generalverträge und benutzerdefinierte Verträge
- Bestandsmanagement – Verfolgung und Verwaltung detaillierter Informationen über den Assetbestand, z. B. über Menge, Position, Einsatz und Wert
- Beschaffungsmanagement – Unterstützung für alle Phasen der Beschaffung, z. B. den direkten Einkauf und die Bestandsauffüllung
- Service-Management – Definition von Serviceangeboten, Ausarbeitung von Service-Level-Agreements (SLAs), Überwachung der Erfüllung von Service-Levels und Implementierung von Eskalationsverfahren

#### 1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production ist ein optionaler Service, der die gesamte Funktionalität des in Anhang A beschriebenen Basisangebots enthält, aber nur in einer Nicht-Produktionsinstanz zur Verfügung gestellt wird. Wenn der Cloud-Service als "Non-Production" gekennzeichnet ist, darf er nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Testen, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendbarer Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. 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.

#### 1.3 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On ist ein optionaler Service, der die Größe einer IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production-Instanz um 30 weitere Benutzer erhöht, die gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten.

#### 1.4 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler ist ein optionaler Service, mit dem Planer Arbeitspläne und Zuteilungszuordnungen für Servicetechniker erstellen können.

## **2. Sicherheitsbeschreibung**

IBM implementiert die in diesem Abschnitt beschriebenen Verfahren und Vorgehensweisen und sorgt für deren Einhaltung.

### **2.1 Sicherheitsrichtlinien**

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren weltweit Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. Des Weiteren verfügt IBM über ein Sicherheitsteam, das sich ausschließlich mit Fragen der Informationssicherheit beschäftigt. Die IBM Sicherheitsrichtlinien und Standards werden jährlich überprüft und neu bewertet. Bei IBM internen Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt.

### **2.2 Zugriffskontrolle**

Der Zugriff auf Kundendaten ist nur autorisierten IBM Support-Mitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Die Mitarbeiter des IBM Support-Teams verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. Beim Zugriff auf Kundendaten laufen alle Verbindungen über verschlüsselte Kanäle. Sämtliche Zugriffe auf Kundendaten und alle Datenübertragungen in die oder aus der Hosting-Umgebung werden protokolliert.

### **2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit**

Änderungen an Betriebssystemressourcen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln unterliegen ebenfalls dem Change-Management-Prozess und werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam gesondert geprüft. Die RZ-Ressourcen werden von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Autorisierte Administratoren und externe Anbieter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) installiert. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME und Site-to-Site-VPN. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

### **2.4 Aktivitätsprotokollierung**

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositorys, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. Um Manipulationsmöglichkeiten zu minimieren sowie zentrale Analyse, Alerting und Berichterstellung zu ermöglichen, wird die Aktivitätsprotokollierung in Echtzeit durchgeführt und die Protokolle werden in zentralen Protokollrepositorys abgelegt. Zur Vermeidung von Manipulationen werden die Daten signiert. Die Protokolle werden in Echtzeit und mithilfe regelmäßiger Analyseberichte analysiert, wobei nach Unregelmäßigkeiten gesucht wird. Die Systembediener werden bei Unregelmäßigkeiten benachrichtigt und wenden sich bei Bedarf an einen rund um die Uhr im Einsatz befindlichen Sicherheitsspezialisten.

### **2.5 Physische Sicherheit**

Die IBM Standards für physische Sicherheit sind dazu ausgelegt, den unbefugten Zutritt zu RZ-Ressourcen zu verhindern. IBM Rechenzentren verfügen nur über eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die durch Zwei-Faktor-Authentifizierung kontrolliert und mit Kameras überwacht werden. Der Zutritt ist nur autorisierten Mitarbeitern gestattet, die über eine Zutrittsgenehmigung verfügen. Das Sicherheitspersonal überprüft die Zutrittsgenehmigungen und stellt Ausweise aus, die den Zutritt ermöglichen. Mitarbeiter, für die Ausweise ausgestellt werden, müssen alle anderen Zutrittsausweise abgeben und dürfen für die Dauer ihrer Tätigkeit nur im Besitz des Ausweises für den Zutritt zum Rechenzentrum sein. Die Nutzung der Ausweise wird protokolliert. Externe Besucher werden beim Betreten der Rechenzentren registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet. Anlieferungsbereiche und Ladedocks sowie andere Eingänge, über die unbefugte Personen in die Rechenzentren gelangen können, werden kontrolliert und isoliert.

### **2.6 Compliance**

IBM überprüft die IBM Geschäftstätigkeit auf Einhaltung aller sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen. Von IBM werden regelmäßig Prüfungen und Audits durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Sowohl IBM Mitarbeiter als auch externe

Mitarbeiter müssen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teilnehmen. Die Mitarbeiter werden jährlich an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

### 3. Vereinbarte Service-Levels

IBM bietet dem Kunden nach der Bereitstellung des Cloud-Service das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) an.

#### 3.1 Begriffsbestimmungen

**Berechtigte Kontaktperson** ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Ansprechpartner genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.

**Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.

**Anspruch** ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.

**Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.

**Kunde** ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht, zum Zeitpunkt der Einreichung eines Anspruchs zur Nutzung des Service berechtigt ist und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.

**Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:

- Geplante Systemausfallzeiten
- Höhere Gewalt
- Probleme mit Anwendungen, Integrationen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
- Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
- Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat

**Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.

**Höhere Gewalt** sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.

**Geplante Systemausfallzeiten** sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Wartung des Service oder zur Durchführung von Systemupdates, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Installieren eines Release oder das Anlegen eines Patch oder Fix.

**Service-Level** ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

**Service** bezeichnet die IBM Maximo Asset Management (SaaS)-Produktionsinstanz, auf die sich dieses SLA bezieht und die auf der ersten Seite dieser Servicebeschreibung genannt ist. Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.

#### 3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall geltend zu machen, muss er beim IBM Help-Desk für Kundenunterstützung anhand des von IBM festgelegten Verfahrens zum Melden

von Problemen der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung in dem Umfang unterstützen, der für Support-Tickets der Fehlerklasse 1 erforderlich ist. Ein solches Ticket muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Kunde zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.

Die berechnete Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

Die berechnete Kontaktperson des Kunden muss IBM alle angemessenen Einzelheiten zu dem Anspruch zur Verfügung stellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Beschreibungen aller relevanten Vorfälle und des Service-Levels, der angeblich nicht erfüllt worden ist.

IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten entsprechend der gesamten akkumulierten Verfügbarkeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

Bei Bundled Services (einzelne Services, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis der Bundled Services pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle einreichen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

IBM wird Ansprüche nach bestem Wissen und Gewissen anhand der in IBM Aufzeichnungen verfügbaren Informationen prüfen, wobei die IBM Aufzeichnungen im Falle eines Widerspruchs mit den Daten in den Kundenaufzeichnungen Vorrang haben.

Die Gutschriften für Ausfallzeiten, die dem Kunden im Rahmen dieses SLA gewährt werden, stellen den einzigen und ausschließlichen Abhilfeanspruch des Kunden im Hinblick auf einen Anspruch dar.

### 3.3 Service-Levels

Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

| Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat | Gutschrift für Ausfallzeiten<br>(in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr<br>für den Vertragsmonat, der Gegenstand des<br>Anspruchs ist) |
|--------------------------------------|--|
| Unter 99,8 %                         | 2 %  |
| Unter 98,8 %                         | 5 %  |
| Unter 95,0 %                         | 10 %   |

Der Prozentsatz der „Verfügbarkeit“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

|  |  |
|--|--|
| $\begin{array}{r} 43.200 \text{ Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit} \\ \quad 30 \text{ Tagen} \\ - 432 \text{ Minuten Ausfallzeit} = 42.768 \text{ Minuten} \\ \hline 43.200 \text{ Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit} \\ \quad 30 \text{ Tagen} \end{array}$ | = Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat |
|--|--|

### 3.4 Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsinstanzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden geltend gemacht werden, die den Service nutzen;
- für Services, Programme, Aktivierungssoftware oder Agenten, die auf Kundensystemen oder auf den von Dritten bereitgestellten Systemen ausgeführt werden;
- wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.

## 4. Informationen zu Berechtigungen, Abrechnung, Laufzeit und Unterstützung

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit der/den folgenden Metrik(en) verkauft:

a. Berechtigter Benutzer

„Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.

b. Gleichzeitig angemeldeter Benutzer

„Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf den Cloud-Service zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt sie nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Der Kunde muss für jeden gleichzeitig angemeldeten Benutzer, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums auf den Cloud-Service zugreift, eine Berechtigung erwerben.

c. Instanz

„Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss für alle Instanzen des Cloud-Service, die während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden, ausreichende Berechtigungen erwerben.

### 4.2 Gebühren und Abrechnung

#### 4.2.1 Abrechnungsoptionen

Der für die Cloud-Service-Angebote zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument wie folgt angegeben:

- a. Vorauszahlung der gesamten Gebühr
- b. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- c. Vierteljährlich (Vorauszahlung)

d. Jährlich (Vorauszahlung)

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die Dauer der im Auftragsdokument angegebenen Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der monatlichen oder jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr, zuzüglich der Gebühren für Nutzungsüberschreitungen.

#### 4.2.2 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf das Cloud-Service-Angebot freigeschaltet ist.

#### 4.2.3 Nutzungsüberschreitungen

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Abrechnungszeitraums die im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

### 4.3 Laufzeit und Verlängerungsoptionen

#### 4.3.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf die im Auftragsdokument beschriebenen Bestandteile des Cloud-Service freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit sowie die Optionen für eine Laufzeitverlängerung sind im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Nutzungsumfang des Cloud-Service während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder einen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Änderung wird im Auftragsdokument festgehalten.

#### 4.3.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich der Cloud-Service am Ende der Laufzeit verlängert:

a. Automatische Verlängerung

Ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben, dass sich die Laufzeit automatisch verlängert, kann der ablaufende Cloud-Service gekündigt werden, indem der Kunde IBM durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Auftragsdokument genannten Ablaufdatum davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder ein IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im PoE-Teil des Auftragsdokuments genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

b. Fortlaufende Abrechnung

Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service hat und der Cloud-Service fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die Nutzung des Cloud-Service und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder einen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

c. Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service entfernt. Um den Cloud-Service über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

### 4.4 Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für den Cloud-Service erbracht.

#### **Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sowie Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:**

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Support-Hotline: 1-855-221-1166 in den USA

E-Mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

### **Unterstützung bei Systemausfall und außerhalb der regulären Geschäftszeiten:**

Unterstützung an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (siehe oben) ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar.

| <b>Fehlerklasse</b> | <b>Definition der Fehlerklasse</b>   | <b>Angestrebte Reaktionszeiten</b>                  | <b>Deckungszeiten</b>        |
|---------------------|--|---|------------------------------|
| 1                   | <b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv:</b><br>Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden. | Innerhalb 1 Stunde                                  | 24x7                         |
| 2                   | <b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b><br>Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.   | Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten | Mo-Fr zu den Geschäftszeiten |
| 3                   | <b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b><br>Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb.  | Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten | Mo-Fr zu den Geschäftszeiten |
| 4                   | <b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b><br>Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art  | Innerhalb 1 Geschäftstages                          | Mo-Fr zu den Geschäftszeiten |

## **5. Zusätzliche Informationen**

### **5.1 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)**

Wenn der Cloud-Service als „Non-Production“ gekennzeichnet ist, darf er nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Testen, 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.

Um Berechtigungen für Nicht-Produktionsinstanzen des Cloud-Service erwerben zu können, muss der Kunde für IBM Maximo Asset Management (SaaS) berechtigt sein.

Instanzen von IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production sind 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.

Mit jeder Berechtigung für ein IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On wird die Größe einer IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production-Instanz jeweils um 30 weitere Benutzer erhöht, die gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten. Die Kapazität, die einer Instanz von IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production durch den Erwerb eines IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-Ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen Instanz von IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production zugeordnet werden.

### **5.2 Beschränkung bei IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler**

Alle berechtigten Benutzer von IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler müssen durch eine Berechtigung für IBM Maximo Asset Management (SaaS) abgedeckt sein.