

### 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 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

Zum Lieferumfang von IBM Maximo EAM SaaS Flex gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration. IBM Maximo EAM SaaS Flex beinhaltet eine Produktionsinstanz und eine Nicht-Produktionsinstanz. 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.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl:

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex

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 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

Zum Lieferumfang von IBM Maximo EAM SaaS Flex gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration. IBM Maximo EAM SaaS Flex beinhaltet eine Produktionsinstanz und eine Nicht-Produktionsinstanz. 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 Optionale Services**

### **1.2.1 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex bietet Kunden die Möglichkeit, weitere Nicht-Produktionsinstanzen zusätzlich zu der im Basisserver enthaltenen Anzahl (siehe Abschnitt 1.1.1) bereitzustellen. 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.

### **1.2.2 IBM Maximo EAM Non-Production Capacity Add-On SaaS Flex**

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

### **1.2.3 IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex ist ein umfassendes Arbeitsmanagementtool für IBM Maximo Asset Management. Es bietet Disponenten und Planer einen grafischen Überblick über alle Arbeitsaufträge und Zeitpläne für die vorbeugende Wartung 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.

### **1.2.4 IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex**

Das IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex 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.ear sowie der Zugriff auf die WebSphere-Konsole.

### **1.2.5 IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex**

Das IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex 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.

### **1.2.6 IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex**

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

### **1.2.7 IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex**

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

### **1.2.8 IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex**

Das IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex 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.

### **1.2.9 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 SaaS Flex. Mit diesem Add-on wird geografisch-räumlicher Kontext im Hinblick auf Arbeit, Assets und landgestützte Merkmale bereitgestellt.

### **1.2.10 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.

### **1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On**

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On bietet Luftfahrtorganisationen auf die Luftfahrt bezogene Planungs- und Managementfunktionen.

### **1.2.12 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 einzigen Plattform zu überwachen, zu verfolgen und zu verwalten.

### **1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On**

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On bietet Assetlebenszyklusmanagement über eine einzige Plattform.

### **1.2.14 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.

### **1.2.15 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On**

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On bietet eine konsolidierte Lösung für umfassendes Arbeits- und Asset-Management über eine einzige Plattform und Datenbank.

### **1.2.16 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On**

Das IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On ermöglicht die Echtzeitberechnung einer Assetkonfiguration und des Lebenszyklus einer Assetkomponente.

### **1.2.17 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex ermöglicht Kunden ohne Benutzer-IDs 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.

### **1.2.18 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On**

Das IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On ermöglicht Kunden mit Benutzer-IDs 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.

### **1.2.19 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS**

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS ermöglicht Zuverlässigkeitsingenieuren und Instandhaltungsleitern ein besseres Verständnis des Zustands ihrer Assets/Anlagen. IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS 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 APM – Asset Health Insights SaaS gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration.

### **1.2.20 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex ist ein innovatives Arbeitsmanagementtool für IBM Maximo EAM SaaS Flex, 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 EAM Scheduler Plus SaaS Flex 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.

### **1.2.21 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud**

Das IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud-Paket enthält die Features und Funktionen von IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex, IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex, IBM Maximo EAM SaaS Flex und IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex, die oben beschrieben werden.

### **1.2.22 IBM Maximo EAM Adapter for Oracle Applications SaaS Flex**

Dieser optionale Service umfasst die folgenden Features:

- Sofort einsatzfähige Integrationen zwischen Maximo und Modulen der Oracle E-Business Suite, die üblicherweise mit Maximo integriert werden, wie z. B. General Ledger, Purchasing, Inventory, Human Resources und Projects.
- Eine auf dem Geschäftsszenario basierende Implementierung ohne zusätzliche Programmierung. Zum Beispiel kann der Kunde den Adapter auf einfache Weise so konfigurieren, dass Integrationstransaktionen abhängig davon implementiert werden, welches Programm Einkaufsfunktionen steuert.
- Anzeigengesteuerte Integrationskonfigurations-, Anpassungs- und Bereitstellungsfunktionen zum Anpassen oder Erweitern von Integrationen entsprechend den Geschäftsanforderungen des Kunden.
- Integrierte Audit-, Wiederherstellungs-, Benachrichtigungs- und Managementfunktionen.

Dieser Service darf nur in einer IBM Maximo EAM SaaS Flex-Umgebung verwendet werden.

### **1.2.23 IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex**

IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex steuert Asset- und Arbeitsmanagementprozesse mit dem SAP-System des Kunden. Der Adapter verarbeitet Transaktionsnachrichten über Java Message Service-Warteschlangen und SAP NetWeaver Process Integration. Er aktualisiert außerdem die Systeme, wenn der Kunde Daten auf beiden Seiten der Integration ändert, abhängig davon, wie der Kunde die Integrationspunkte konfiguriert und anpasst.

Dieser Service darf nur in einer IBM Maximo EAM SaaS Flex-Umgebung verwendet werden.

### **1.2.24 IBM Maximo Network on Blockchain**

IBM Maximo Network on Blockchain ermöglicht Asset- und Arbeitsmanagementprozesse in Maximo zur gemeinsamen Nutzung von Daten mit einem Netzwerk von geschäftlichen Nutzern über ein sicheres, unveränderliches und umfassendes digitales Business-Ledger unter Verwendung von IBM Blockchain-Services.

Der Service verarbeitet Maximo-Assets und prozessbedingte Transaktionsnachrichten über sichere Java-Service-Warteschlangen über den IoT Blockchain Service und IBM Blockchain Integration. Der Service aktualisiert die Systeme, wenn der Kunde oder Nutzer Daten auf beiden Seiten der Integration ändert bzw. ändern, abhängig davon, wie der Kunde die Integrationspunkte konfiguriert und anpasst.

IBM Maximo Network on Blockchain umfasst eine Nicht-Produktionsinstanz für den IBM IoT Blockchain Service, die zur Entwicklung und Erstellung von IBM Maximo Network on Blockchain-Anwendungen, zum Testen verschiedener Arten von verbundenen Geräten und Lösungen und zur Durchführung von Proofs-of-Concept eingesetzt werden können. Jede Nicht-Produktionsinstanz kann bis zu 400 digitale Nachrichten pro Monat unterstützen.

Technische Voraussetzungen sind IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9 (oder höher) oder IBM Maximo EAM SaaS Flex. Eine IBM Blockchain Platform Service Enterprise-Mitgliedschaft ist eine technische Voraussetzung für diesen Cloud-Service und kann unter <https://console.bluemix.net/catalog/services/blockchain> erworben werden.

### **1.2.25 IBM Maximo EAM Add-on Capacity for Production SaaS Flex**

Durch jede Add-on Capacity-Instanz wird die horizontale Größe der Produktionsumgebung erhöht, indem ein zusätzlicher Benutzerschnittstellenserver mit bis zu vier Kernen und bis zu 32 GB RAM hinzugefügt wird.

### **1.2.26 IBM Maximo EAM Baremetal Server Deployment SaaS Flex**

Alle SaaS-Umgebungen werden standardmäßig unter Verwendung von virtuellen Servern bereitgestellt. Damit wird eine alternative Serverkonfigurationsoption bereitgestellt. Die Standardgröße der Bare-Metal-Serverbereitstellung ist ein einzelner Quad-Core-Prozessor mit 32 GB RAM. Bei Bedarf können mehrere Prozessoren verwendet werden, um größere Bare-Metal-Serverbereitstellungen zu erstellen.

### **1.2.27 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-on SaaS Flex**

Durch jede Berechtigung für Add-on Capacity wird die Größe einer Entwicklungsumgebung mit erweitertem Zugriff erhöht, um eine zusätzliche Java Virtual Machine zu ermöglichen. Sobald diese zusätzliche Kapazität für eine Umgebung konfiguriert wurde, kann sie nicht in eine andere Umgebung übertragen werden. Dies gilt nur für IBM Maximo EAM SaaS Flex.

### **1.2.28 IBM Maximo EAM Reporting Database Add-on SaaS Flex**

Durch jede Berechtigung für Add-on Reporting Database wird ein Datenbankserver hinzugefügt, auf dem eine der Datenbanken der Kundenumgebung repliziert wird, um entsprechende Berichtstools dafür auszuführen.

### **1.2.29 IBM Maximo EAM SFTP Accounts SaaS Flex**

Der Secure File Transfer Protocol (SFTP) Server Account (SFTP-Account) Cloud-Service vereinfacht den Datenzugriff und die Datenübertragung über einen Secure Shell-Datenstrom (SSH). Der SFTP-Account kann auch zur Ansicht von Protokolldateien für Kundenumgebungen zu Fehlerbehebung und Entwicklungszwecken verwendet werden. Jeder SFTP-Account ist eine eigenständige Instanz. Es können maximal 5 SFTP-Accounts erstellt werden.

### 1.2.30 IBM Maximo EAM VPN IPSec Tunnel Setup Add-on SaaS Flex

Ein IPSec Site-to-Site VPN-Tunnel wird verwendet, um Datenverkehr zwischen sicheren IPSec-Gateways zu verschlüsseln. Der VPN IPSec-Tunnel ermöglicht den Site-to-Site-Datenverkehr zwischen den Kundennetzwerken und dem Cloud-Service. Damit können bestimmte Integrationen, schreibgeschützter Datenbankzugriff, LDAP-Synchronisation und sonstige Kommunikationen unterstützt werden, die nicht über HTTPS/SSL ausgeführt werden können.

### 1.2.31 IBM Maximo EAM IP Whitelisting SaaS Flex

Jede Berechtigung für IP Whitelisting ermöglicht konfigurieren Zugriff beschränkt auf eine bestimmte Umgebung von einer vom Kunden definierten und genehmigten Liste vertrauenswürdiger IP-Adressen oder IP-Bereiche.

### 1.2.32 IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery Add-on SaaS Flex

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden die Konfiguration von Disaster-Recovery, um eine Zielsetzung für den Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) von 1 Stunde und eine Zielsetzung für die Wiederherstellungszeit (Recovery Time Objective, RTO) von 12 Stunden zu unterstützen. Der Cloud-Service beinhaltet einen Anwendungsserver und einen Datenbankserver in einem sekundären Rechenzentrum mit Datenreplikation, die vom primären Rechenzentrum aktiviert wird.

### 1.2.33 IBM Maximo EAM Availability SLA for Non-Production Systems SaaS Flex

Mit Availability SLA for Non-Production Systems kann der Kunde das IBM Service-Level-Agreement („SLA“) gemäß den Angaben in einem Berechtigungsnachweis und der Beschreibung in Abschnitt 3 auf eine bestimmte nicht für die Produktion verwendete Umgebung erweitern. Dieses nicht übertragbare zusätzliche SLA stellt keine Gewährleistung dar.

## 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> 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 Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM in Inhalten enthaltene 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 finden.

<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](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 %

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

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

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden 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, ein Gerät 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 die Anzahl Benutzer, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf den Cloud-Service zugreifen. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.
- „Element“ ist ein Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.
- „Asset“ ist eine eindeutig identifizierte bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, auf den die Cloud-Services zugreifen oder den die Cloud-Services verwalten.
- „Digitale Nachricht“ ist eine elektronische Mitteilung, die von den Cloud-Services verwaltet oder verarbeitet wird.

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

Ein als „Non-Production“ gekennzeichnete 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 Nicht-Produktionsinstanz des Cloud-Service müssen für IBM Maximo EAM SaaS Flex berechtigt sein.

Eine IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance ist nicht für Hochverfügbarkeit oder die gleiche Sicherheitshäufigkeit 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 das IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex wird die Größe einer (1) IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance erhöht, sodass 30 weitere Benutzer gleichzeitig Zugriff auf die Instanz erhalten. Die zusätzliche Kapazität, die einer IBM Maximo

EAM Non-Production SaaS Flex Instance durch den Erwerb eines IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-ons SaaS Flex hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance zugeordnet werden.

Mit dem IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex erhalten bis zu 5 Benutzer Fernzugriff mit umfassenden Steuerungsmöglichkeiten in der Umgebung.

Um auf eine IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex-Instanz des Cloud-Service zugreifen zu können, muss der Kunde für IBM Maximo EAM SaaS Flex berechtigt sein.

## 5.2 Beschränkung bei IBM Maximo EAM SaaS Flex

Alle berechtigten Benutzer der folgenden Produkte müssen außerdem über eine Berechtigung desselben Benutzertyps für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) verfügen.

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

Voraussetzung für die Nutzung von IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS und IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 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.