

IBM Maximo EAM SaaS

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

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl:

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS ist eine rollenbasierte Multi-Tenant-Lösung für das Enterprise-Asset-Management, 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

IBM Maximo EAM SaaS weitet die Maximo-Implementierungsmodelle von einer On-Premises-Implementierung und dedizierten Cloud auf eine Public Cloud in einer Multi-Tenant-Umgebung aus.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

Der Kunde darf nur bis zu drei (3) Module innerhalb des Cloud-Service verwenden, wobei die Module Verwaltung, Integration, Sicherheit und Systemkonfiguration ausgenommen sind.

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

Der Kunde darf 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.

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

Das Enhanced Support Add-on ist ein remote erbrachter Subscription-Service, der schnellere Reaktionszeiten bietet. 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. Inhalte 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=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

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 in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
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

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „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.

- „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.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.

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 Risikoreiche Nutzung

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

5.2 Produktbeschränkungen für IBM Maximo EAM SaaS

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