

IBM Maximo Application Suite Managed Service

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

1. Cloud-Service

Der Cloud-Service IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) hostet und verwaltet die IBM Maximo Application Suite in der IBM Cloud.

IBM betreibt die Infrastruktur (Netz-, Speicher- und Rechenressourcen), spielt Fixes für die Anwendung ein und wartet die IBM Software, die Infrastruktur sowie die Kontrollmechanismen für Sicherheit und Datenschutz.

Dieser Cloud-Service beinhaltet Folgendes:

- Support für die folgenden Anwendungen, die Bestandteil der IBM Maximo Application Suite (MAS) in der IBM Cloud mit Red Hat OpenShift sind.
 - Manage
 - Monitor
- Eine Produktionsumgebung und eine Nicht-Produktionsumgebung für jede bereitgestellte Anwendung. Für jede Anwendung können weitere Nicht-Produktionsumgebungen (Entwicklungsumgebungen) erworben werden.

Als Voraussetzung für diesen Service muss der Kunde Softwarelizenzberechtigungen für die IBM Maximo Application Suite erworben haben. Die Softwareberechtigungen für die IBM Maximo Application Suite, die im MAS MS genutzt werden, dürfen nicht gleichzeitig in anderen Umgebungen eingesetzt werden.

Parameter für die Dimensionierung von Anwendungsumgebungen

	Entwicklung	Klein	Mittel	Groß
Manage	Bis zu 2 Benutzer	Bis zu 100 Benutzer	101 bis 250 Benutzer	251 – 500 Benutzer
Monitor	Bis zu 10 E/A-Punkte	1.000 E/A-Punkte	50.000 E/A-Punkte	300.000 E/A-Punkte

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Mit diesem Basisservice wird die verwaltete Serviceumgebung für die Unterstützung der verschiedenen über die Maximo Application Suite bereitgestellten Anwendungen eingerichtet. Die Kapazitätseinheit (Capacity Unit) beinhaltet die vorausgesetzten Basisanwendungen, Middleware und Datenbanken. Der Kunde muss ausgehend von der bereitgestellten Anwendung und der Größe der Umgebung eine angemessene Anzahl an Kapazitätseinheitenberechtigungen erwerben. Die Größe der größten Anwendung, die in der Maximo Application Suite-Umgebung bereitgestellt wird, bestimmt die Anzahl der erforderlichen Kapazitätseinheiten wie folgt:

Erforderliche Kapazitätseinheiten

Entwicklung	Klein	Mittel	Groß
1	7	9	12

1.1.2 IBM Maximo Application Suite Managed Service Virtual Processor Cores (VPC)

Neben den erforderlichen Kapazitätseinheiten für die Einrichtung der MAS MS-Umgebung muss der Kunde darüber hinaus zusätzliche VPCs (virtuelle Prozessorkerne) für die Umgebungskonfiguration erwerben, abhängig davon, für welche Anwendung in der Application Suite sie bereitgestellt werden:

Erforderliche VPCs

	Entwicklung	Klein	Mittel	Groß
Monitor	24	24	32	213
Manage	8	8	24	48

Der Kunde kann zusätzliche VPC-Berechtigungen erwerben, falls mehr Rechenleistung benötigt wird, als in der Basiskonfiguration der Anwendung enthalten ist. VPCs werden in Vielfachen von 16 bereitgestellt.

1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

Neben den erforderlichen Kapazitätseinheiten für die Einrichtung der MAS MS-Umgebung muss der Kunde darüber hinaus zusätzliche Gigabytes für die Umgebungskonfiguration erwerben, abhängig davon, für welche Anwendung in der Application Suite sie bereitgestellt werden:

Erforderliche Gigabytes

	Entwicklung	Klein	Mittel	Groß
Monitor	1024	1024	2048	8192
Manage	2800	500	1200	2800

Der Kunde kann zusätzliche Gigabyte-Berechtigungen erwerben, falls mehr Datenspeicherkapazität benötigt wird, als in der Basiskonfiguration der Anwendung enthalten ist.

Die Monitor-Standardanwendung für eine Entwicklungs-, kleine und mittlere Umgebung unterstützt einen Kundenspeicher mit einer Größe von maximal 4000 GB. Die Monitor-Standardanwendung für eine große Umgebung unterstützt einen Kundenspeicher mit einer Größe von maximal 96000 GB.

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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

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 Technischer Support

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:

- „Kapazitätseinheit“ ist eine unabhängige Maßeinheit der Kapazität, die sich auf die Nutzung des Cloud-Service bezieht.
- „Virtueller Prozessorkern“ ist ein virtualisierter Prozessor mit Standardkapazität, der für die Cloud-Services zur Verfügung steht oder von diesen verwaltet wird.
- „Gigabyte (GB)“ entspricht 2 hoch 30 Byte an Daten, die in den Cloud-Services verarbeitet, analysiert, verwendet, gespeichert oder konfiguriert werden.

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 Aufbewahrungsdauer

Die folgenden Aufbewahrungszeiträume gelten für Gerätedaten, die an die Monitor-Funktionalität, die Bestandteil der IBM Maximo Application Suite ist, übertragen werden:

- 7 Tage für eine Nicht-Produktionsumgebung
- 3 Monate für eine Produktionsumgebung