

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

### 1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. 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 IBM SaaS erteilt

wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.

- b. **Gleichzeitig angemeldeter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf IBM SaaS zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf IBM SaaS zugreift, zählt sie nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Der Kunde muss Berechtigungen für die maximale Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Benutzer erwerben, die zur gleichen Zeit auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf IBM SaaS zugreifen.
- c. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- d. **Asset** (Anlage) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Asset ist eine bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, der verwaltet werden kann, einschließlich Produktions- und Transportmitteln, Einrichtungen sowie IT-Hardware und Software. Jede Ressource oder jedes Element mit einer eindeutigen Kennung innerhalb von IBM SaaS ist ein separates Asset. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Assets abzudecken, auf die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, über IBM SaaS zugegriffen wird oder die über IBM SaaS verwaltet werden.

### 3. **Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

#### 3.1 **Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

#### 3.2 **Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

### 4. **Laufzeit und Verlängerungsoptionen**

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

## 5. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlineberichtssystem erbracht. Die technische Unterstützung ist nicht als separates Angebot verfügbar.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

### 6.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM im Einklang mit der IBM Online-Datenschutzerklärung unter <http://www.ibm.com> Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, um das Nutzungsverhalten zu verfolgen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen.

### 6.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

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

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

Benutzer einer Nicht-Produktionsinstanz von IBM SaaS müssen für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) berechtigt sein.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-Instanzen sind 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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On wird die Größe einer (1) IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-Instanz erhöht, wodurch 30 weitere Benutzer gleichzeitigen Zugriff auf die Instanz erhalten. Die zusätzliche Kapazität, die einer IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-Instanz durch den Erwerb eines IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-Ons hinzugefügt wird, kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt einer anderen IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-Instanz zugeordnet werden.

Mit dem IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On erhalten bis zu 5 Benutzer Fernzugriff mit umfassenden Steuerungsmöglichkeiten in der Umgebung.

Um auf eine IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On-Instanz von IBM SaaS zugreifen zu können, muss der Kunde für IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) berechtigt sein.

#### **6.4 Beschränkung bei IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)-Produkten**

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

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

Kunden, die über IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) verfügen, müssen dieselbe Anzahl an Berechtigungen desselben Benutzertyps für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) erwerben.

Als Voraussetzung zum Erwerb von Berechtigungen für IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud muss der Kunde Berechtigungen für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) erwerben.

#### **6.5 Links zu Websites oder anderen Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, oder integriert er Inhalte Dritter, wie beispielsweise Anwendungen oder Datenbanken, in eine IBM SaaS-Umgebung, so erteilt er IBM die Zustimmung dazu, die Übertragung sowie den Empfang, die Verwendung und die Unterstützung der Inhalte Dritter zu ermöglichen, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter. IBM behält sich das Recht vor, die Unterstützung von Anwendungen oder Prozessen Dritter oder von kundenspezifischen Anwendungen oder Prozessen aus beliebigen Gründen, wie beispielsweise offenkundige Sicherheitsrisiken, Lizenzierungsprobleme oder Leistungseinbußen, abzulehnen.

## Anhang A

### 1. IBM SaaS-Beschreibung

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) ist eine Lösung für Enterprise-Asset-Management, die folgende Prozesse und Funktionen beinhaltet oder unterstützt:

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

Zum Leistungsumfang von IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration.

#### 1.1 Optionale Services

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production ist ein optionaler Service, der die gesamte Funktionalität des in Abschnitt 1 beschriebenen Basisangebots enthält, aber nur in einer Nicht-Produktionsinstanz zur Verfügung gestellt wird. 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.
- b. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On ist ein optionaler Service, der die Größe einer (1) IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production-Instanz erhöht, wodurch 30 weiteren Benutzern gleichzeitiger Zugriff auf die Instanz erhalten.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler ist ein optionaler Service, mit dem Planer Arbeitspläne und Zuteilungszuordnungen für Servicetechniker erstellen können.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) ermöglicht kundenspezifische Anpassungen innerhalb der IBM SaaS-Umgebungen und bietet zusätzliche Unterstützung für die Verwaltung von IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Dazu gehört die Unterstützung bestimmter kundenspezifischer Anpassungen und Anwendungen Dritter, die Unterstützung der Implementierung einer optionalen Datenbank sowie die Unterstützung von Version 7.5.x und höher, Custom Class Deployment und Single Sign-on (SSO).
- e. 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 der Zugang zu erweiterter Unterstützung bei 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.

- f. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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 berechnete Benutzer Informationen über Endkunden einsehen können.
- g. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On bietet eine Lösung für die Verwaltung von Kalibrierungsassets und der Normen für deren Kalibrierung mit Funktionen wie Verfolgbarkeit und Rückverfolgbarkeit, Kalibrierungsprotokolldaten, Kalibrierungsdatenblätter und Berichterstellung.
- h. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On unterstützt Unternehmen bei der Verbesserung der Sicherheit, Zuverlässigkeit und 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.
- i. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On erweitert das Leistungsspektrum von IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) um das Management linearer Anlagen, sodass die Merkmale über den gesamten Bereich einer linearen Anlage durch dynamische Segmentierung der Anlage geändert werden können.
- j. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On ermöglicht Benutzern das Anzeigen von GIS-Informationen (GIS = geografisches Informationssystem) innerhalb von IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Mit diesem Add-on wird geografisch-räumlicher Kontext im Hinblick auf Arbeiten, Assets und landgestützte Merkmale bereitgestellt.
- k. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On bietet Benutzern Best Practices für das Enterprise-Asset-Management von Transportassets. Dazu zählen Fahrzeugflotten, Lkw, Busse, Lokomotiven, Schienenfahrzeuge, Luftfahrzeuge, Wasserfahrzeuge und zugehörige lineare Assets wie Hochspannungsleitungen und Autobahnen.
- l. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On bietet Luftfahrtorganisationen auf die Luftfahrt bezogene Planungs- und Managementfunktionen.
- m. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On bietet Benutzern die Möglichkeit, Tools, Ausrüstung, Einrichtungen sowie Mobil- und IT-Assets auf einer einzigen Plattform zu überwachen, zu verfolgen und zu verwalten.
- n. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On bietet Assetlebenszyklusmanagement über eine einzige Plattform.
- o. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On bietet Benutzern die Funktionalität für die Verwaltung von Produktionseinrichtungen, Anlagen sowie Transport- und Infrastrukturassets auf einer einzigen, integrierten Plattform.
- p. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On bietet eine konsolidierte Lösung für umfassendes Arbeits- und Asset-Management über eine einzige Plattform und Datenbank.
- q. Das IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On ermöglicht die Echtzeitberechnung einer Assetkonfiguration und des Lebenszyklus einer Assetkomponente.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) ermöglicht Kunden ohne Benutzer-IDs für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) den Fernzugriff auf die Prozesse sowie das Arbeits- und Asset-Management von IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) ausschließlich über Mobilgeräte unter Verwendung einer anpassbaren Schnittstelle.
- s. Das IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On ermöglicht Kunden mit Benutzer-IDs für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) den Fernzugriff auf die Prozesse sowie das Arbeits- und Asset-Management von IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) über Mobilgeräte unter Verwendung einer anpassbaren Schnittstelle.

- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud ermöglicht Zuverlässigkeitsingenieuren und Instandhaltungsleitern ein besseres Verständnis des Zustands ihrer Assets/Anlagen. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 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; und
  - 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 als Teil des Maximo-Systems, ohne dass mehrere Sichten aus verschiedenen Tools benötigt werden, um dasselbe Ergebnis zu erreichen.

Zum Lieferumfang von IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud gehören Berichte, die Basisinhalte abdecken, Vorlagen, Benutzerrollen und Sicherheitsgruppen, die Möglichkeit zur Integration bestimmter Systeme sowie Tools zur Unterstützung der Anwendungskonfiguration.

## **2. Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte**

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

## Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

### 1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

### 2. Service-Levels

Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 432 Minuten Ausfallzeit = 42.768 Minuten <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat
--	--