

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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 Providers 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven in het Transactiedocument:

- a. **Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker aan wie op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect

(bijvoorbeeld: middels een multiplexingprogramma, een apparaat of een applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

- b. **Gelijktijdige Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gelijktijdige Gebruiker is een persoon die zich op enig tijdstip toegang verschafft tot de IBM SaaS. De persoon in kwestie geldt altijd als een enkele Gelijktijdige Gebruiker, ongeacht of die persoon zich meermaals gelijktijdig toegang verschafft tot de IBM SaaS. Klant dient gebruiksrechten aan te schaffen voor het maximum aantal Gelijktijdige Gebruikers dat zich tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant, op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: middels een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang verschafft tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook.
- c. **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance van de IBM SaaS die tijdens de in het Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode beschikbaar wordt gesteld voor toegang en gebruik.
- d. **Activum** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Activum is een concrete resource of item van waarde dat wordt beheerd, met inbegrip van productieapparatuur, faciliteiten, transport, IT-hardware en software. Elke resource of elk item met een uniek ID in de IBM SaaS is een afzonderlijk Activum. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de Activa die door de IBM SaaS worden geopend of beheerd tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

5. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via e-mail, online forums en een online meldingssysteem. Technische ondersteuning is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbidding.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productie-omgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiddingen

6.1 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het volgen van het gebruik en het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant overeenkomstig het Online IBM Privacy Statement op <http://www.ibm.com>.

6.2 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

6.3 Niet-Productie beperking

Indien de IBM SaaS is aangemerkt als "Non-Production" of "Niet-Productie", mag de IBM SaaS uitsluitend worden gebruikt voor niet-productieve activiteiten, met inbegrip van testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, interne benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS met behulp van gepubliceerde application programming interfaces. Zonder de toepasselijke gebruiksrechten voor productief gebruik te hebben verworven, is Klant niet gemachtigd om welk deel van de IBM SaaS dan ook te gebruiken voor enig ander doel.

Gebruikers van een of meer Niet-productie Instances van de IBM SaaS moeten een gebruiksrecht hebben voor IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Voor instances van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production geldt geen hoge beschikbaarheid, noch dezelfde backupfrequentie als voor de productie-instance. Uit prestatieoverwegingen kunnen er niet meer dan 30 gebruikers gelijktijdig gebruikmaken van de niet-productie Instance, op welke manier dan ook, rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingenserver).

Met het gebruiksrecht voor elke IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On wordt de omvang van één instance van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production zodanig vergroot dat het toegestaan is 30 aanvullende gebruikers tegelijkertijd toegang te verlenen tot de instance. Indien Klant capaciteit aan een instance van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production toevoegt door de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On aan te schaffen, kan die aanvullende capaciteit niet op een later tijdstip worden toegewezen aan andere instance van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production.

Met IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On wordt er aan maximaal 5 gebruikers toegang op afstand verleend met een verhoogd niveau van controle over de omgeving.

Om zich toegang te mogen verschaffen tot een of meer IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On instances van de IBM SaaS moet Klant een gebruiksrecht hebben voor IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

6.4 Beperkingen van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) producten

Alle gerechtigde gebruikers van de volgende producten dienen een gebruiksrecht te hebben voor hetzelfde type gebruiker van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- 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 Providers 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

Bij IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) dient Klant gebruiksrechten aan te schaffen voor een gelijk aantal gebruikers van hetzelfde type voor IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Als voorwaarde voor het verwerven van gebruiksrechten van IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud geldt dat Klant gebruiksrechten dient te verwerven voor IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

6.5 Links naar derde-partij websites en andere services

Waar van toepassing geldt het volgende: Indien Klant of een IBM SaaS-gebruiker hetzij content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is gemaakt via de IBM SaaS, hetzij content van een derde, zoals applicaties of databases, opneemt in een IBM SaaS-omgeving, verlenen Klant en de IBM SaaS-gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van content, alsmede de ontvangst, het gebruik en de ondersteuning van content van een derde, mogelijk te maken, met dien verstande dat elke dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden. IBM behoudt zich het recht voor te weigeren ondersteuning te verlenen aan enig(e) op maat gebouwd(e) of van een derde partij afkomstig(e) toepassing of proces, om welke reden dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, beveiligings-, licentie- of performancekwesties.

Bijlage A

1. Beschrijving van IBM SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) is een oplossing voor enterprise asset management die de volgende processen en functies omvat of ondersteunt:

- a. Enterprise Asset Management – monitoring en beheer van asset- en locatiegegevens gedurende de volledige levenscyclus van activa.
- b. Work Management – beheer van geplande en niet-geplande werkactiviteiten, van de aanvankelijke aanvraag tot en met de voltooiing en vastlegging.
- c. Contract Management – ondersteuning van aankoop-, lease-, huur-, garantie-, uurloon-, software-, mantel- en totaalovereenkomsten, alsmede gebruiker-gedefinieerde overeenkomsten.
- d. Inventory Management – monitoring en beheer van details over activa-gerelateerde voorraad, inclusief hoeveelheid, locatie, gebruik en waarde.
- e. Procurement Management – ondersteuning van de inkoopfasen, zoals rechtstreekse aankoop en voorraadaanvulling.
- f. Service Management – definitie van serviceaanbiedingen, vaststelling van service level agreements (SLA's), monitoring van geleverde serviceniveaus en implementatie van escalatieprocedures.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) wordt geleverd met basiscontent in de vorm van rapporten, sjablonen, gebruikersrollen en beveiligingsgroepen, maakt de ondersteuning van integratie voor bepaalde systemen mogelijk en beschikt over tools die de configuratie van applicaties helpen ondersteunen.

1.1 Optionele services

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production is een optionele service die alle mogelijkheden biedt zoals beschikbaar in het in Artikel 1 beschreven basisproduct, maar geleverd in een Niet-Productie Instance. Om redenen van prestaties kunnen er niet meer dan 30 gebruikers gelijktijdig gebruikmaken van de niet-productie Instance, op welke manier dan ook, rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingenserver).
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On is een optionele service die de omvang van één Instance van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production zodanig vergroot dat het toegestaan is 30 aanvullende gebruikers tegelijkertijd toegang te verlenen tot de Instance.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler is een optionele service die planners in staat stelt werkroosters en werkopdrachten voor monteurs op te stellen.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) biedt Klant aanpassingsmogelijkheden binnen de IBM SaaS-omgevingen, alsmede aanvullende ondersteuning bij het beheer van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Het gaat hierbij om bepaalde ondersteuning van: aanpassingen, applicaties van derden, optionele database-implementatie, eerdere versies (7.5.x en hoger), implementatie van custom classes en Single Sign-On (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On biedt Klant een Niet-Productie instance en verbetert de toegang voor ontwikkelingsdoeleinden. Het gaat hierbij om een verbeterd toegangsniveau ter ondersteuning van ontwikkeltaken, databasetoegang en SQL-tools, ontwikkeling van BIRT-rapporten, de mogelijkheid om code te implementeren, het bestand maximo.ear te herbouwen/herimplementeren en toegang te krijgen tot de WebSphere-console.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On bestaat uit een pakket service-as-a-business applicaties, bijvoorbeeld voor het beheren van klanten, klantenovereenkomsten met factureringsoverzichten en prijslijsten, serviceverlening, leverancierscontracten en klantenfacturering door Klant. Deze add-on biedt ondersteuning aan service-as-a-business en waarborgt dat informatie over klanten uitsluitend zichtbaar is voor geautoriseerde gebruikers.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On geeft een oplossing voor het beheren van kalibratie-activa en van de voor dergelijke kalibratie gebruikte standaarden, met functies zoals traceerbaarheid en omgekeerde traceerbaarheid, historische kalibratiegegevens, gegevensbladen omtrent kalibratie, en rapportage.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On ondersteunt bedrijven bij het verbeteren van de veiligheid, de betrouwbaarheid en de naleving van voorschriften. Deze oplossing vormt een centrale applicatie voor het melden van werk-, personeels-, veiligheids-, gezondheids- en milieu-gerelateerde incidenten.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On breidt de mogelijkheden van IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) uit het met beheer van lineaire activa, waardoor het mogelijk wordt om de kenmerken gedurende de periode van een lineair vermogensbestanddeel te wijzigen met behulp van dynamische segmentering.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On biedt gebruikers de mogelijkheid om GIS-informatie (geographic information systems) te bekijken binnen IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Deze add-on levert een geografische context van werk-, activa- en land-gerelateerde voorzieningen.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On biedt gebruikers werkwijzen inzake enterprise asset management voor vervoers- en transportactiva zoals wagenparken, vrachtwagens, bussen, locomotieven, wagons, vliegtuigen, vaartuigen en de bijbehorende lineaire activa zoals elektriciteitsleidingen en snelwegen.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On biedt luchtvaartorganisaties mogelijkheden met betrekking tot de planning en het beheer van vliegtuigen.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On biedt de gebruikers de mogelijkheid om gereedschappen, apparaten, installaties en mobiele en IT-activa te monitoren, te traceren en te beheren vanaf een enkel platform.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On verzorgt asset lifecycle management via een enkel platform.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On biedt gebruikers de mogelijkheid om productieapparatuur, installaties en vervoers/transport- en infrastructuuractiva te beheren vanaf een enkel, geïntegreerd platform.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On vormt een geconsolideerde oplossing voor het beheren van meervoudig werk- en activabeheer via een enkel platform en een enkele database.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On verzorgt de real-time berekening van de configuratie van een activum en de levensduur van de componenten van een activum.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) biedt klanten zonder gebruikers-ID's voor IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) toegang op afstand, uitsluitend vanaf mobiele apparaten en via een configureerbare interface, tot processen en werk- en activabeheer van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On biedt klanten met gebruikers-ID's voor IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) toegang op afstand, vanaf mobiele apparaten en via een configureerbare interface, tot processen en werk- en activabeheer van IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud biedt betrouwbaarheidstechnici en onderhoudssupervisors de mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van de conditie van hun activa. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud biedt mogelijkheden voor:
 - het definiëren en normaliseren van de conditie van activa op basis van belangrijke factoren, zoals de resterende gebruiksduur, de onderhouds- en storingsgeschiedenis, achterstallig preventief onderhoud, en conditie op basis van real-time en historische meter- en sensorgegevens en het weer;
 - het consolideren van informatie rond de conditie van bedrijfsactiva ten behoeve van betrouwbaarheidstechnici en onderhoudssupervisors, met inbegrip van de activahistorie en real-time en historische sensorgegevens afkomstig van de activa;

- het door gebruikers inzoomen op bedrijfsactiva op basis van locatie, hiërarchie of activumklasse, zodat ze inzicht krijgen in de volledige context van de conditie van bedrijfskritische activa; en
- het inzetten van real-time informatie en analytics met behulp van het IBM Watson Internet of Things Platform, in combinatie met andere informatiebronnen, zoals het actuele en historische weer.

Deze set mogelijkheden levert één beeld van het Maximo-systeem op, zodat het niet meer nodig is om voor het verkrijgen van datzelfde resultaat meerdere tools te gebruiken.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud wordt geleverd met basiscontent in de vorm van rapporten, sjablonen, gebruikersrollen en beveiligingsgroepen, maakt de ondersteuning van integratie voor bepaalde systemen mogelijk en beschikt over tools die de configuratie van applicaties helpen ondersteunen.

2. Persoonsgegevens en gereguleerde content

Deze IBM SaaS is niet ontworpen op basis van specifieke beveiligingsvereisten voor gereguleerde content, zoals persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van Klant te bepalen of deze IBM SaaS voldoet aan de eisen van Klant met betrekking tot het type content dat Klant in samenhang met de IBM SaaS gebruikt.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) zoals gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van Service tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
Minder dan 99,8%	2%
Minder dan 98,8%	5%
Minder dan 95,0%	10%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 432 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen	
- 432 minuten Downtime	
= 42.768 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor een beschikbaarheid van 99,0% tijdens de contractmaand
<hr/>	
Totaal 43.200 minuten	