

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Funktionsumfang für Standardbenutzer:

- Intelligent Operations Center-Konsole (auch IOC-Konsole) – die Hauptschnittstelle, über die Ereignisse und der Ereignisstatus sowie Geodaten (dazu ist die Einbindung eines GIS-Service erforderlich, der nicht zum Lieferumfang des Cloud-Service gehört) und Berichte mit Langzeittrendanalysen, zur Optimierung der Ressourcenbereitstellung und mit den vom Benutzer gewählten Key Performance Indicators (KPIs) angezeigt werden können
- Ermöglichen den Benutzern das Anzeigen von Analyseergebnissen auf einem Plan, abhängig von Zeit und Ort der Ereignisse oder von anderen Daten, die von den IBM Cloud-Services verarbeitet werden.
- Ermöglichen den Benutzern, Ereignisse basierend auf den vom IBM Cloud-Service verarbeiteten Daten darzustellen.
- Ermöglichen den Benutzern das Anzeigen von Berichten über Ereignisse oder Daten, die an der IOC-Konsole erfasst wurden.
- Ermöglichen den Benutzern die Ausführung von Standard Operating Procedures, die das Automatisieren von Standardantworten auf ein Ereignis, einen KPI-Grenzwert oder eine in einem Bericht definierte Bedingung unterstützen.
- Bieten Benutzern eine Gesamtansicht der Informationen für alle Ereignisse in einer Stadt.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Mobile Benutzer (Mobile Users) haben keinen Zugriff auf die Funktionen der Standardbenutzer (Standard Users), mit folgenden Ausnahmen:

- Mobile Benutzer haben Lesezugriff auf die Intelligent Operations Center-Konsole und den folgenden Schreib-/Lesezugriff auf die Standard Operating Procedures:
 - Über die Intelligent Operations Center-Konsole können mobile Benutzer SOP-Schritte starten, stoppen oder überspringen und einem Schritt in einer aktiven Standard Operating Procedure Kommentare oder Referenzen hinzufügen.
- Mobile Benutzer können über alternative von IBM oder Dritten bereitgestellte Schnittstellen, wie beispielsweise eine native mobile Anwendung, auf Anwendungsprogrammierschnittstellen zugreifen, die im Intelligent Operations Center Programming Guide definiert sind.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Private Anwender (Consumer Users) können Serviceanforderungen einreichen und den Status ihrer Anforderung einsehen.
- Private Anwender haben keinen Zugriff auf die Funktionen der Standardbenutzer.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Ein Kunde muss mindestens einen Standard User als Voraussetzung für Managed Object on Cloud erwerben.
- Ein IBM Intelligent Operations Center Managed Object ermöglicht die Aufnahme von Daten in das System und optional das Ergreifen einer Maßnahme für ein materielles Objekt, das im Programm explizit angegeben ist.
- Die Arten der materiellen Objekte, die von IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud für einen bestimmten Kunden abgedeckt werden, sind in einem Auftragsdokument als „verwaltete Objekte“ angegeben.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud kann auch Datenquellen nicht verwalteter Objekte überwachen, wofür keine separate Gebühr berechnet wird.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

2.1 Regulierte Inhalte

Dieser Cloud-Service 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 dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

2.2 Datenerfassung

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

3. Service-Level-Ziel

Die Service-Level-Ziele für diesen Cloud-Service sind:

- Verfügbarkeit von 99,5 % außerhalb der regulären, planmäßigen Wartungszeiten
- Maximale Reaktionszeit von fünf Sekunden bis zum Hinweis, dass eine Webseitenaktivität stattfindet

Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber dem Kunden nicht garantiert werden. Falls IBM die Service-Level-Ziele nicht einhält, werden keine Rückerstattungen, Gutschriften oder sonstigen Ersatzleistungen gewährt.

4. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über das IBM Client Success Portal unter <https://support.ibmcloud.com> bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: 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
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines 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

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: 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
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Gleichzeitig angemeldeter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf den Cloud-Service zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service 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 den Cloud-Service zugreifen.
- b. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. 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 den Cloud-Service 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 (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- c. **Berechtigter Teilnehmer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Jede Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem vom Cloud-Service verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist, ist ein berechtigter Teilnehmer. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um alle berechtigten Teilnehmer abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, innerhalb des Cloud-Service verwaltet oder überwacht werden.
- d. **Element** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Element ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um jedes Element abzudecken, das während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.

Im Rahmen des Cloud-Service ist jedes eindeutige materielle verwaltete Objekt, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht, ein Element.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service 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 der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder der Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, 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.