

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Standardnim uporabnikom so na voljo naslednje zmogljivosti:

- Konzola Intelligent Operations Center (IOC) – glavni vmesnik, ki uporabniku omogoča ogledovanje dogodkov in njihovih statusov, zemeljsko-prostorskih informacij (to zahteva integracijo s storitvijo geografskega informacijskega sistema, ki ni zagotovljena v okviru IBM-ove storitve v oblaku) ter ogledovanje poročil za analizo zgodovinskih trendov, optimiziranje razmestitve virov in ključnih kazalnikov uspešnosti (KPI-jev), ki jih izbere uporabnik.
- Uporabnikom omogoča ogled rezultatov analitike na osnovi časa in lokacije dogodkov ali drugih podatkov, obdelanih v IBM-ovih storitvah v oblaku na zemljevidu.
- Uporabnikom omogoča priklic dogodkov na osnovi podatkov, obdelanih z IBM-ovimi storitvami v oblaku.
- Uporabnikom omogoča ogled poročil o dogodkih ali podatkih, zajetih s konzolo IOC.
- Uporabnikom omogoča izvajanje standardnih operativnih postopkov, ki lahko pomagajo pri avtomatizaciji standardnega odziva na dogodek, prag KPI ali pogoj, opredeljen v poročilu.
- Uporabnikom omogoča povzetek informacij "na pogled" za vse dogodke v mestu.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Uporabniki ponudbe Mobile User nimajo dostopa do nobene zmožnosti ponudbe Standard User, pri čemer veljajo naslednje izjeme:

- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko dostopajo do konzole Intelligent Operations Center samo za branje, pri čemer imajo naslednji dostop za branje/zapisovanje za standardne operativne postopke:
 - S konzolo Intelligent Operations Center lahko uporabniki ponudbe Mobile User zaženejo, zaustavijo ali preskočijo korake standardnih operativnih postopkov in v aktivnem standardnem operativnem postopku dodajo komentarje ali sklice na korak.
- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko do aplikacijskih programerskih vmesnikov, definiranih v vodiču za programiranje Intelligent Operations Center, dostopajo prek nadomestnih vmesnikov, kot so izvirne mobilne aplikacije, ki jih zagotovi IBM ali zunanji ponudniki.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Uporabniki ponudbe Consumer User lahko predložijo zahteve za storitev in si ogledajo njihov status.
- Uporabniki ponudbe Consumer User nimajo dostopa do nobene zmogljivosti za uporabnike ponudbe Standard User.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Predpogoj za pridobivanje ponudbe Managed Object on Cloud je vsaj en pridobljen uporabnik ponudbe Standard User.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object sistemu omogoča, da zajame podatke in izbirno izvede dejanje za vsak opredmeteni objekt, ki je posamezno identificiran v programu.
- Vrste opredmetenih objektov, ki jih bo ponudba IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud kriła za posameznega naročnika, bodo v transakcijskem dokumentu navedene kot "upravljani objekti".
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud lahko prav tako sledi izvorom podatkov za neopredmetene objekte, kar se ne zaračuna posebej.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

2.1 Nadzorovana vsebina

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta storitev v oblaku izpolnjuje njegove potrebe glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku.

2.2 Zbiranje podatkov

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

3. Ciljna raven storitev

Ciljne ravni storitve za storitve v oblaku so naslednje:

- 99,5-odstotna razpoložljivost zunaj rednih načrtovanih časovnih okvirjev vzdrževanja.
- Odzivni čas največ 5 sekund za prikaz aktivnosti spletne strani.

Ciljna raven storitev je cilj in naročniku ne zagotavlja nobenega jamstva. V primeru, da IBM ne doseže ciljne ravni storitev, naročnik ne prejme vračila denarja ali dobropisa oziroma mu ni na voljo nobeno drugo pravno sredstvo.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek IBM-ovega portala za uspešnost naročnikov: <https://support.ibmcloud.com>. IBM bo dal na voljo priročnik o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki vsebuje kontaktne informacije o tehnični podpori ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Informacije o pooblastilih in obračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Istočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Istočasni uporabnik je oseba, ki v katerikoli časovni točki dostopa do storitev v oblaku. Tudi če oseba hkrati dostopa do storitev v oblaku večkrat, se šteje kot en istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število istočasnih uporabnikov, ki v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, sočasno dostopajo do ponudbe storitve v oblaku na kakršenkoli način prek kateregakoli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa, naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika) in prek kakršnihkoli sredstev.
- b. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika z dostopom do storitve v oblaku na kakršenkoli način prek kateregakoli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa, naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitve v oblaku tekom obdobja merjenja, opredeljenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Upravičen udeleženec** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Upravičen udeleženec je vsak posameznik ali entiteta, ki lahko sodeluje v kateremkoli programu za dobavo storitev, ki ga upravljajo ali mu sledijo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za kritje vseh upravičenih udeležencev, ki jih upravlja ali jim sledi storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Postavka** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Postavka je pojavitev določene postavke, ki jo obdela ali upravlja storitev v oblaku ali je ta z njo povezana. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za pokritje vseh postavk, ki jih obdela ali upravlja storitev v oblaku ali so z njo povezane v obdobju merjenja, opredeljenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Za namene storitve v oblaku je postavka vsak unikaten opredmeten upravljani objekt, ki ga obdela ali upravlja storitev v oblaku ali je povezan z njeno uporabo.

5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala za naročniško obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca

7. Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik storitve v oblaku prenese vsebino v spletno mesto zunanjega ponudnika ali drugo storitev, in je to spletno mesto oz. storitev povezana s storitvijo v oblaku oziroma je dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik storitve v oblaku IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom oz. storitvijo zunanjega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.