

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Standardní uživatelé mají k dispozici následující funkce:

- Konzole Intelligent Operations Center (IOC) - hlavní rozhraní, které uživateli umožňuje prohlížet události a stavy událostí, geoprostorové informace (což vyžaduje integraci se službou GIS, která není v rámci služby Cloud Service IBM poskytována) a prohlížet sestavy pro analýzy historických trendů, optimalizaci nasazení zdrojů a klíčových ukazatelů výkonu vybraných uživatelem (KPI).
- Umožňuje uživatelům prohlížet výsledky analýzy na základě času a místa událostí nebo dalších dat zpracovaných službami IBM Cloud Service na mapě.
- Umožňuje uživatelům stahovat události na základě dat zpracovaných službou IBM Cloud Service.
- Umožňuje uživatelům prohlížet sestavy ohledně událostí nebo dat zaznamenané v konzoli IOC.
- Umožňuje uživatelům spouštět Standardní provozní postupy, které pomáhají automatizovat standardní reakci na událost, limit KPI nebo podmínku definovanou v sestavě.
- Umožňuje uživatelům získat "přehledné" shrnutí informací napříč všemi událostmi ve městě.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Mobilní uživatelé nemají přístup k žádné funkci Standardních uživatelů s následujícími výjimkami:

- Mobilní uživatelé mohou využívat přístup ke konzoli Intelligent Operations Center jen pro čtení, s výjimkou toho, že Mobilní uživatelé mají následující přístup pro čtení/zápis ke Standardním provozním postupům:
 - Pomocí konzole Intelligent Operations Center mohou Mobilní uživatelé spustit, zastavit nebo přeskočit kroky Standardních provozních postupů a doplňovat komentáře nebo odkazy na kroky v aktivním Standardním provozním postupu.
- Mobilní uživatelé mohou přistupovat k rozhraním API definovaným v Návodu programování produktu Intelligent Operations Center prostřednictvím alternativních rozhraní poskytovaných IBM nebo třetími osobami, jako jsou nativní mobilní aplikace.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Uživatelé – spotřebitelé budou mít možnost zasílat žádosti o servis a sledovat stav své žádosti.
- Uživatelé – spotřebitelé nebudou mít přístup k žádným funkcím Standardního uživatele.

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Zákazník je povinen získat alespoň jednoho Standardního uživatele jako předpoklad pro získání Managed Object on Cloud.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object umožňuje systému zpracovávat data a volitelně přijímat kroky proti hmotným objektům, které budou individuálně identifikovány v programu.
- Typy hmotných objektů, na které se IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud pro konkrétního Zákazníka vztahuje, budou stanoveny v Transakčním dokumentu jako "Spravovaný objekt".
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud může sledovat také datové zdroje nespravovaných objektů, které nebudou předmětem samostatného poplatku.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v přehledu podpory pro SaaS na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Dostupnosti služeb | Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*) |
|--------------------|---------------------------------------------------|
| Méně než 99,9 % | 2 % |
| Méně než 99,0 % | 5 % |
| Méně než 95,0 % | 10 % |

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexového programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jediného Souběžného uživatele.
- Vybraný účastník je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti v jakémkoli programu poskytování služeb spravovaném nebo sledovaném prostřednictvím služeb Cloud Services.
- Položka je výskyt specifické položky, která je spravována či zpracovávána službou Cloud Service nebo souvisí s použitím služby Cloud Service.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Integrace služby GIS třetí osoby

IBM intelligent Operations Center on Cloud se připojuje k serveru Geographic Information System (GIS) pro aktivaci základní mapy a služeb geokódování. Zákazník je povinen získat licence k serveru GIS od poskytovatele serveru GIS a informace o licenci poskytnout IBM. O seznam podporovaných serverů GIS požádejte IBM. Zákazník nese rovněž povinnost za uchování konektivity k serveru GIS.

6. Přednostní podmínky

6.1 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace (s výjimkou Poznatků), které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování předmětu služby Cloud Service, k odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.