

# IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

## 1. Storitev v oblaku

### 1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami.

#### 1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

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.

#### 1.1.2 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 uporabniki ponudbe Mobile User lahko zaženejo, zaustavijo ali preskočijo korake standardnih operativnih postopkov in v aktivnem standardnem operativnem postopku dodajo komentarje ali sklice na korak.
- Uporabniki ponudbe Mobile User do aplikacijskih programerskih vmesnikov, definiranih v vodiču za programiranje Intelligent Operations Center, lahko dostopajo prek nadomestnih vmesnikov, kot so izvirne mobilne aplikacije, ki jih zagotovi IBM ali zunanji ponudniki.

#### 1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

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

#### 1.1.4 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 krila 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. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

## 3. Ravni storitve in tehnična podpora

### 3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore SaaS na naslovu [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

\* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, za katerega velja zahtevek.

### 3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Stroški

### 4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Sočasni uporabnik je število uporabnikov, ki v katerikoli časovni točki hkrati dostopajo do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Oseba, ki hkrati dostopa do storitve v oblaku večkrat, se šteje kot en sočasni uporabnik.
- Upravičeni udeleženec je posameznik ali subjekt, upravičen do sodelovanja v katerem koli programu za dobavo storitev, ki ga upravljajo ali mu sledijo storitve v oblaku.
- Postavka je primer določene postavke, ki jo upravlja ali obdelava storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku.

## **5. Dodatna določila**

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 Integracija storitve GIS drugih ponudnikov**

IBM Intelligent Operations Center on Cloud se poveže s strežnikom GIS (Geographic Information System) ter tako omogoči storitve osnovnega zemljevida in geokodiranja. Naročnik prevzema odgovornost za pridobitev licence za strežnik GIS pri ponudniku storitev GIS, ter za posredovanje podatkov o licenci IBM-u. Seznam vseh podprtih strežnikov GIS je na voljo pri IBM. Naročnik prevzema odgovornost tudi za vzdrževanje povezljivosti s strežnikom GIS.

## **6. Prevladujoče določbe**

### **6.1 Uporaba podatkov**

Naslednje prevlada pri morebitnih nasprotnih določbah v razdelku o vsebini in zaščiti podatkov osnovnih pogojev za storitev v oblaku med pogodbenima strankama: IBM ne bo uporabil ali razkril rezultatov, ki izhajajo iz naročnikove uporabe storitve v oblaku in so edinstveni za naročnikovo vsebino (vpogledi) oziroma na kak drug način identificirajo naročnika. IBM pa lahko uporablja vsebino in druge informacije (razen vpogledov), ki izhajajo iz vsebine med nudenjem storitve v oblaku, pod pogojem, da so odstranjeni osebni identifikatorji, tako da osebnih podatkov ni več mogoče pripisati določenemu posamezniku brez uporabe dodatnih informacij. IBM bo takšne podatke uporabil samo za raziskave, preizkušanje in razvoj ponudb.