

IBM MetroPulse

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM MetroPulse ist eine modulare Cloud-Plattform für Advanced Analytics, die auf die Konsumgüterindustrie und den Einzelhandel zugeschnitten ist. MetroPulse unterstützt Unternehmen mit hyperlokalen Daten, die mit den Daten des Unternehmens kombiniert werden, dabei, die lokale Marktnachfrage auf der Basis einzelner Straßen vorherzusagen und zu erfüllen. Die hyperlokalen Datasets stammen aus dem MetroPulse Data Lake und werden mit Kundendaten („Inhalte“ genannt) kombiniert, um hyperlokale Erkenntnisse („abgeleitete Inhalte“ genannt) zu generieren. Bedarfsmuster und -faktoren werden durch vorkonfigurierte Advanced-Analytics-Verfahren ermittelt. Empfehlungen und Probleme werden in einem interaktiven Dashboard angezeigt, das den Nettoeffekt auf Umsatz und Gewinn angibt. So können die Benutzer in den Bereichen Lieferkette, Vertrieb, Merchandising, Betrieb und Marketing schnell die erforderlichen Maßnahmen priorisieren.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM MetroPulse Asset Allocator Module

Das Modul Asset Allocator zeigt Attribute von Stadtvierteln an, um unterversorgte Viertel zu ermitteln, in denen neue Assets platziert werden können. Dabei werden das Potenzial des Viertels und Verkaufsstellen von Mitbewerbern berücksichtigt und mögliche Standorte für die Platzierung neuer Assets ihrer Eignung nach aufgelistet. Das Modul bietet auch Einblick in Assets mit unzureichender Leistung, die entfernt werden können.

Asset Allocator Core Module

<p>IBM MetroPulse Asset Allocator Module Metro</p>	<p>Eine Metro-Subscription gewährt berechtigten Benutzern das Recht, das IBM MetroPulse Asset Allocator Module für eine einzelne von IBM (Metro) definierte Metropolregion zu nutzen. Eine Metro-Subscription erfordert Zugriff auf demografische Daten und Daten zu interessanten Punkten im IBM MetroPulse Data Lake für den speziellen geografischen Bereich, der im Leistungsumfang enthalten ist.</p> <p>Jede Instanz dieses Cloud-Service stellt dem Kunden Berechtigungen für 50 berechnete Benutzer für jede Metro-Subscription bereit.</p>
<p>IBM MetroPulse Asset Allocator Module Enterprise</p>	<p>Eine Enterprise-Subscription gewährt berechtigten Benutzern das Recht, das IBM MetroPulse Asset Allocator Module für jeden geografischen Bereich, der im Umfang der Subscription für den IBM MetroPulse Data Lake enthalten ist, zu nutzen. Eine Enterprise-Subscription erfordert Zugriff auf demografische Daten und Daten zu interessanten Punkten im IBM MetroPulse Data Lake für den speziellen geografischen Bereich, der im Leistungsumfang enthalten ist.</p> <p>Jede Instanz dieses Cloud-Service stellt dem Kunden Berechtigungen für 250 berechnete Benutzer für jede Enterprise-Subscription bereit.</p>

1.1.2 IBM MetroPulse Product Mix Module

Das Modul Product Mix zeigt Attribute von Stadtvierteln an, um Verkaufsstellen mit ineffektivem Produktmix mittels Clusteralgorithmen zu ermitteln, und empfiehlt den optimalen Mix, der umgesetzt werden sollte. Das Modul Product Mix stellt auch ein Tool für Was-wäre-wenn-Simulationen bereit, um Verbesserungen im Verkauf und die erwartete Umsatzsteigerung auf der Basis der Empfehlungen zusammenzufassen.

Product Mix Module

IBM MetroPulse Product Mix Module Metro	<p>Eine Metro-Subscription gewährt berechtigten Benutzern das Recht, das IBM MetroPulse Product Mix Module für eine einzelne Metropolregion zu nutzen. Eine Metro-Subscription erfordert Zugriff auf demografische Daten und Daten zu interessanten Punkten im IBM MetroPulse Data Lake für den speziellen geografischen Bereich, der im Leistungsumfang enthalten ist.</p> <p>Jede Instanz dieses Cloud-Service stellt dem Kunden Berechtigungen für 10 berechnigte Benutzer, 1000 SKUs und 1000 Standorte (Entitäts-IDs) für jede Metro-Subscription bereit.</p>
IBM MetroPulse Product Mix Module Enterprise	<p>Eine Enterprise-Subscription gewährt berechtigten Benutzern das Recht, das IBM MetroPulse Product Mix Module für jeden geografischen Bereich, der im Umfang der Subscription für den IBM MetroPulse Data Lake enthalten ist, zu nutzen. Eine Enterprise-Subscription erfordert Zugriff auf demografische Daten im IBM MetroPulse Data Lake für den speziellen geografischen Bereich, der im Leistungsumfang enthalten ist.</p> <p>Jede Instanz dieses Cloud-Service stellt dem Kunden Berechtigungen für eine unbegrenzte Anzahl an berechtigten Benutzern, 1000 SKUs und 10000 Standorte (Entitäts-IDs) für jede Enterprise-Subscription bereit.</p>

1.1.3 IBM MetroPulse Demand Forecasting Module

Das Modul Demand Forecasting weist berechnigte Benutzer auf vorhergesagte Abweichungen des Bedarfs von der ursprünglichen Vorhersage auf der Basis einzelner Standorte hin. Das Modul bietet die Möglichkeit, einen Drilldown von der Kategorie- zur SKU-Ebene durchzuführen, und unterstützt die berechnigten Benutzer dabei, zentrale Verkaufsfaktoren zu verstehen und künftige Fehl- und Überbestände zu ermitteln.

Demand Forecasting Module

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Metro	<p>Eine Metro-Subscription gewährt berechtigten Benutzern das Recht, das IBM MetroPulse Demand Forecasting Module für eine einzelne Metropolregion zu nutzen. Eine Metro-Subscription erfordert Zugriff auf demografische Daten, Wetterdaten (Langzeit- und Vorhersagedaten) und Ereignisdaten im IBM MetroPulse Data Lake für den speziellen geografischen Bereich, der im Leistungsumfang enthalten ist.</p> <p>Jede Instanz dieses Cloud-Service stellt dem Kunden Berechtigungen für 10 berechnigte Benutzer, 1000 SKUs und 1000 Standorte (Entitäts-IDs) für jede Metro-Subscription bereit.</p>
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Enterprise	<p>Eine Enterprise-Subscription gewährt berechtigten Benutzern das Recht, das IBM MetroPulse Demand Forecasting Module für jeden geografischen Bereich, der im Umfang der Subscription für den IBM MetroPulse Data Lake enthalten ist, zu nutzen. Eine Enterprise-Subscription erfordert Zugriff auf demografische Daten, Wetterdaten (Langzeit- und Vorhersagedaten) und Ereignisdaten im IBM MetroPulse Data Lake für den speziellen geografischen Bereich, der im Leistungsumfang enthalten ist.</p> <p>Jede Instanz dieses Cloud-Service stellt dem Kunden Berechtigungen für eine unbegrenzte Anzahl an berechtigten Benutzern, 1000 SKUs und 10000 Standorte (Entitäts-IDs) für jede Enterprise-Subscription bereit.</p>

1.1.4 IBM MetroPulse Data Lake

Der MetroPulse Data Lake enthält kuratierte Datasets, die von den MetroPulse-Modulen verwendet werden. Demografische Daten, Daten zu interessanten Punkten, Wetterdaten (Langzeit- und Vorhersagedaten) und Ereignisdaten stehen zur Nutzung durch die Advanced-Analytics-Module von MetroPulse zur Verfügung.

Dieser Cloud-Service ermöglicht die Integration zwischen einem oder mehreren IBM MetroPulse-Modulen und dem MetroPulse Data Lake zur Nutzung von zentralen hyperlokalen Datasets auf der Basis von Metropolregionen oder länderbasierten geografischen Bereichen, die von IBM (im jeweiligen Land) für die folgenden Typen festgelegt werden:

- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 National

Die Kategorisierung von städtischen und geografischen Regionen nach Typ ist unter <https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSLJEF/welcome.html> zu finden.

1.2 Optionale Services

1.2.1 Add-ons für das Asset Allocator Module

Die folgenden Add-ons sind verfügbar, wenn der Kunde zusätzliche Berechtigungen für berechnete Benutzer benötigt:

IBM MetroPulse Asset Allocator Module User Extension	Eine Asset Allocator Module User Extension stellt dem Kunden zusätzliche Berechtigungen für berechnete Benutzer bereit.
--	---

1.2.2 Add-ons für das Product Mix Module

Die folgenden Add-ons für das Modul sind verfügbar, wenn der Kunde zusätzliche Berechtigungen für berechnete Benutzer, SKUs oder Standorte (Entitäts-IDs) benötigt:

IBM MetroPulse Product Mix Module User Extension	Eine Product Mix Module User Extension stellt dem Kunden zusätzliche Berechtigungen für berechnete Benutzer bereit.
IBM MetroPulse Product Mix Module SKU Extension	Eine Product Mix Module SKU Extension stellt dem Kunden zusätzliche SKU-Berechtigungen, gemessen in Einheiten von hundert SKUs, bereit.
IBM MetroPulse Product Mix Module Location Extension	Eine Product Mix Module Location Extension stellt dem Kunden zusätzliche Standortberechtigungen, gemessen in Einheiten von hundert Entitäts-IDs, bereit.

1.2.3 Add-ons für das Demand Forecasting Module

Die folgenden Add-ons für das Modul sind verfügbar, wenn der Kunde zusätzliche Berechtigungen für berechnete Benutzer, SKUs oder Standorte (Entitäts-IDs) benötigt:

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module User Extension	Eine Demand Forecasting Module User Extension stellt dem Kunden zusätzliche Berechtigungen für berechnete Benutzer bereit.
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module SKU Extension	Eine Demand Forecasting Module SKU Extension stellt dem Kunden zusätzliche SKU-Berechtigungen, gemessen in Einheiten von hundert SKUs, bereit.

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Location Extension	Eine Demand Forecasting Module Location Extension stellt dem Kunden zusätzliche Standortberechtigungen, gemessen in Einheiten von hundert Entitäts-IDs, bereit.
---	---

1.2.4 IBM MetroPulse Module Integration

Dieser Cloud-Service ermöglicht die ausgehende Integration von IBM MetroPulse-Modulen mit Kundensystemen über API-Aufrufe. Bei den für die Integration über diesen Cloud-Service verfügbaren Daten handelt es sich ausschließlich um abgeleitete Inhalte.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM MetroPulse Module Integration Setup

Dem Kunden wird die Setup-Gebühr für IBM MetroPulse Module Integration für die Bereitstellung von IBM MetroPulse Module Integration in Rechnung gestellt.

1.3.2 IBM MetroPulse Module Services

Diese Remote-Services unterstützen den Kunden bei der Implementierung eines oder mehrerer MetroPulse-Module entsprechend den Anforderungen des Kunden. Dies schließt die Konfiguration, die Anpassung, das Laden von Daten und die Optimierung von Vorhersagemodellen ein.

IBM MetroPulse Module Services Essential	Dieser Service bietet Remote-Leistungen für Advanced Analytics im Umfang von bis zu 560 Stunden für ein einzelnes Modul.
IBM MetroPulse Module Services Standard	Dieser Service bietet Remote-Leistungen für Advanced Analytics im Umfang von bis zu 800 Stunden für bis zu zwei Module.
IBM MetroPulse Module Services Premium	Dieser Service bietet Remote-Leistungen für Advanced Analytics im Umfang von bis zu 1040 Stunden für bis zu drei Module.

Die IBM MetroPulse Module Services enden 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde. Wenn entweder die erforderliche Projektdauer länger als 90 Tage ist oder ein Vor-Ort-Einsatz am Kundenstandort erforderlich ist, gelten zusätzliche Gebühren und Zahlungsbedingungen für diese Services, die gesondert beauftragt und in einer Leistungsbeschreibung angegeben werden.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=699E95700A6711E8BE1A0F0F1F3F9A88>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in

dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Verantwortlichkeiten

4.1 Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- Bereitstellung von Produkt-, Finanz- und sonstigen Daten („Inhalte“ genannt), die im relevanten IBM IDS-Dokument (Import Data Specification) für das maßgebliche Cloud-Service-Angebot angegeben sind, innerhalb der vereinbarten Fristen
- Bereitstellung von Ressourcen für die fristgerechte Behandlung von Problemen im Zusammenhang mit Inhalten

4.2 IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Bereitstellung einer Kopie des aktuellen IBM IDS-Dokuments nach Unterzeichnung der Vereinbarung. Das IBM IDS-Dokument kann von IBM nach alleinigem Ermessen von Zeit zu Zeit geändert werden.
- Empfangen und Laden von Inhalten auf wöchentlicher oder täglicher Basis und Wartung der Schnittstellen für die Umsetzung eingehender Daten mittels Standardtools
- Durchführung der IBM Standarddatenprüfung für Inhalte. Die Datenprüfung besteht aus automatisierten Jobs, die ausgeführt werden, um Inhalte auf potenzielle Fehler und Anomalien zu überprüfen.

Zusätzliche Arbeiten können erforderlich sein, wenn der Kunde das Format der Inhalte nach der ersten Implementierung ändert, die Rückübertragung von Inhalten an den Kunden in einem anderen Format anfordert oder die Änderung von Datenzuordnungen und Automatisierungsskripts durch IBM anfordert. Im Fall einer Datenaktualisierung durch den Kunden wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden entscheiden, ob ein erneutes Laden der aktualisierten Langzeitdaten und eine erneute Modellierung der betroffenen Produktkategorien angebracht sind. Zusätzliche Gebühren und Abrechnungsbedingungen werden separat vereinbart und sind in einer Leistungsbeschreibung festgelegt.

5. Gebühren

5.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter 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.

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Element“ ist ein einzelner geografischer Bereich, für den erforderliche Daten verfügbar sind. Ein Element ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.
- „SKUs“ (Stock Keeping Units) bezeichnet die höchste Anzahl an einzelnen Elementen im Katalog eines Lieferanten oder Distributors, die während des Messzeitraums gleichzeitig von den Cloud-Services veröffentlicht, verwaltet oder verarbeitet werden.
- „Entitäts-ID“ ist ein einzelner physischer Einzelhandelsstandort für jede Entität, die mit den Cloud-Services interagiert.
- „API-Aufruf“ ist der Aufruf der Cloud-Services über eine programmierbare Schnittstelle.

6. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.