

IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing

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

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing

Dieser IBM Cloud-Service ermöglicht das Erkennen von Bedingungen, die zu beschleunigtem Verschleiß führen, und unterstützt den Kunden bei der Minimierung von Gewährleistungsansprüchen.

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=847B2CC0C3E911E6A98AAE81A233E762>

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. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Asset“ ist eine eindeutig identifizierte bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, auf den der Cloud-Service zugreift oder den der Cloud-Service verwaltet.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.
- „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.
- Ein Terabyte entspricht 2^{40} Byte, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.

5. 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.

5.1 Nutzungsbeschränkungen

Begriffsbestimmungen:

- a. **IBM SaaS-Artefakte** sind die Materialien, die in der IBM SaaS-Artefaktliste des IBM SaaS User Guide aufgeführt sind. IBM SaaS-Artefakte umfassen eine Vielzahl vordefinierter und vorkonfigurierter Materialien. Dazu gehören, ohne darauf beschränkt zu sein: Vorhersagemodelle, Geschäftsregeln, Nachrichtenflüsse, Business-Intelligence-Modelle, Berichte, aktive Berichte und Dashboards, eine Modellstruktur für die Stammdatenverwaltung und das Datenschema.
- b. Ein **Asset** ist eine bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, der verwaltet werden kann, einschließlich Produktions- und Transportmitteln, Einrichtungen sowie IT-Hardware und Software.

Der Kunde darf den Cloud-Service verwenden, um IBM SaaS-Artefakte zu ändern oder neue IBM SaaS-Artefakte zu erstellen (die gemeinsam als **Angepasste IBM SaaS-Artefakte** bezeichnet werden).

IBM SaaS-Artefakte und angepasste IBM SaaS-Artefakte dürfen nicht unabhängig von diesem Cloud-Service verwendet werden.

Der Kunde hat keinerlei Verpflichtung zur Unterstützung von angepassten IBM SaaS-Artefakten. Eventuell bestehende Cloud-Service-Gewährleistungen gelten nicht für angepasste IBM SaaS-Artefakte.

Der Cloud-Service darf nur in Verbindung mit IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing-Daten verwendet werden. Dies sind Daten, die den Assets des Kunden direkt zuordenbar sind, oder Daten (einschließlich Kontextdaten), die für die Analyse eines Assets verwendet werden.

IBM SaaS und der erzeugte Output sind als Entscheidungsgrundlage nicht geeignet und stellen keinen Ersatz für eine unabhängige Beurteilung dar.

Von IBM SaaS identifizierte Aspekte sind lediglich Vorschläge und kein Ersatz für das Fachwissen des Kunden oder der IBM SaaS-Benutzer. Abhängig von der Erfahrung der IBM SaaS-Benutzer bestehen ggf. Handlungsoptionen, die IBM SaaS nicht erkannt hat und die in Erwägung gezogen werden sollten.

IBM SaaS sollte ausschließlich zur Unterstützung qualifizierter Mitarbeiter in ihren Kompetenzbereichen eingesetzt werden und nur solche Personen sind zur Nutzung von IBM SaaS befugt.

IBM SaaS liefert keine Informationen über alternative Optionen zu den gemachten Vorschlägen. Diese Optionen bilden einen wichtigen Bestandteil eines Gesamtplans und sollten sorgfältig geprüft werden, bevor Entscheidungen getroffen werden.