

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

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

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Für Standardbenutzer verfügbare Funktionen:

- a. Intelligent Operations Center-Konsole (auch IOC-Konsole) – die Hauptschnittstelle, über die Ereignisse und der Ereignisstatus, Geodaten (dazu ist die Einbindung eines GIS-Service erforderlich, der nicht zum Lieferumfang des Cloud-Service gehört) und Berichte mit Langzeittrendanalysen für die Optimierung der Ressourcenbereitstellung und mit den vom Benutzer gewählten Key Performance Indicators (KPIs) angezeigt werden können.
- b. Ermöglichen den Benutzern das Anzeigen von Analyseergebnissen auf einer Karte, abhängig von Zeit und Ort der Ereignisse oder von anderen Daten, die von den IBM Cloud-Services verarbeitet werden.
- c. Ermöglichen den Benutzern, Ereignisse basierend auf den vom IBM Cloud-Service verarbeiteten Daten darzustellen.
- d. Ermöglichen den Benutzern das Anzeigen von Berichten über Ereignisse oder Daten, die an der IOC-Konsole erfasst wurden.
- e. Ermöglichen den Benutzern die Ausführung von Standard Operating Procedures, die das Automatisieren einer Standardantwort auf ein Ereignis, einen KPI-Grenzwert oder eine in einem Bericht definierte Bedingung unterstützen.
- f. Bieten den Benutzern eine Gesamtansicht der Informationen für alle Ereignisse in einer Stadt.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Mobile Benutzer (Mobile Users) haben keinen Zugriff auf die Funktionen der Standardbenutzer (Standard Users), mit folgenden Ausnahmen:

- a. Mobile Benutzer haben Lesezugriff auf die Intelligent Operations Center-Konsole und den folgenden Schreib-/Lesezugriff auf die Standard Operating Procedures:
 - Über die Intelligent Operations Center-Konsole können mobile Benutzer SOP-Schritte starten, stoppen oder überspringen und einem Schritt in einer aktiven Standard Operating Procedure Kommentare oder Referenzen hinzufügen.
- b. Mobile Benutzer können über alternative von IBM oder Dritten bereitgestellte Schnittstellen, wie beispielsweise eine native mobile Anwendung, auf Anwendungsprogrammierschnittstellen zugreifen, die im Intelligent Operations Center Programming Guide definiert sind.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Private Anwender (Consumer Users) können Serviceanforderungen einreichen und den Status ihrer Anforderung anzeigen.
- Private Anwender haben keinen Zugriff auf die Funktionen der Standardbenutzer.

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- a. Als Voraussetzung für Managed Object on Cloud muss mindestens ein (1) Standard User erworben werden.
- b. Ein IBM Intelligent Operations Center Managed Object ermöglicht die Aufnahme von Daten in das System und optional die Durchführung einer Maßnahme für ein materielles Objekt, das im Programm explizit angegeben ist.

- c. Die Arten materieller Objekte, die von IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud für einen bestimmten Kunden abgedeckt werden, sind in einem Auftragsdokument als „verwaltete Objekte“ angegeben.
- d. IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud kann auch Datenquellen nicht verwalteter Objekte überwachen, wofür keine separate Gebühr berechnet wird.

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=1363255019613>

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:

- „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.

- „Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist die Anzahl Benutzer, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf den Cloud-Service zugreifen. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.
- „Berechtigter Teilnehmer“ ist eine Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem vom Cloud-Service verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist.
- „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.

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 Integration von GIS-Services Dritter

IBM Intelligent Operations Center on Cloud verbindet sich mit einem GIS-Server (Geographic Information System), um eine Basiskarte und Geocoding-Services zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist für die Einholung der GIS-Serverlizenz beim Anbieter des GIS-Servers verantwortlich und wird IBM die Lizenzinformationen bereitstellen. Eine Liste aller unterstützten GIS-Server kann bei IBM angefordert werden. Der Kunde ist außerdem für die Wartung der Verbindung zum GIS-Server verantwortlich.