

Descripción del Servicio

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Los Usuarios Estándar tienen las siguientes funciones:

- a. Consola de Intelligent Operations Center (IOC): interfaz principal que permite al usuario ver eventos y el estado del evento, información geoespacial (que requiere integración a un servicio GIS, no proporcionado con el Servicio de Cloud de IBM) y ver informes para el análisis de tendencias históricas, la optimización de la implementación de recursos y sobre los Indicadores Clave de Rendimiento elegidos por el usuario (KPIs).
- b. Permite a los usuarios ver resultados de análisis basados en la hora y la ubicación de eventos u otros datos tratados por los Servicios de Cloud de IBM en un mapa.
- c. Permite a los usuarios extraer eventos en función de los datos tratados por el Servicio de Cloud de IBM.
- d. Permite a los usuarios ver informes sobre eventos o datos captados en la consola de IOC.
- e. Permite a los usuarios ejecutar Procedimientos Operativos Estándar que pueden ayudar a automatizar una respuesta estándar a un evento, un umbral de KPI o una condición definida en un informe.
- f. Permite a los usuarios tener un resumen rápido con información sobre todos los eventos en una ciudad.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Los Usuarios Móviles no tienen acceso a ninguna Capacidad de los Usuarios Estándar, con las excepciones siguientes:

- a. Los Usuarios Móviles pueden acceder a la consola de Intelligent Operations Center para obtener acceso de solo lectura; no obstante, los Usuarios Móviles tienen el siguiente acceso de lectura/escritura a los Procedimientos Operativos Estándar:
 - Mediante el uso de la consola de Intelligent Operations Center, los Usuarios Móviles pueden iniciar, detener u omitir pasos de Procedimientos Operativos Estándar y pueden añadir comentarios o referencias a un paso de un Procedimiento Operativo Estándar activo.
- b. Los Usuarios Móviles pueden acceder a las Interfaces de Programación de Aplicaciones definidas en la guía de programación de Intelligent Operations Center a través de interfaces proporcionadas por IBM o de interfaces alternativas de terceros, como una aplicación móvil nativa.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Los Usuarios Consumidores tienen la capacidad de enviar solicitudes de servicio y ver el estado de su solicitud.
- Los Usuarios Consumidores no tienen acceso a ninguna capacidad del Usuario Estándar.

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- a. Un Cliente debe obtener, al menos, un Usuario Estándar como requisito previo para conseguir Managed Object on Cloud.
- b. Un Objeto Gestionado de IBM Intelligent Operations Center permite que el sistema incorpore datos y, opcionalmente, tome medidas frente a un objeto tangible identificado individualmente en el programa.

- c. Los tipos de objetos tangibles que cubrirá IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud para un Cliente específico se especificarán en un Documento Transaccional como "Objeto Gestionado".
- d. IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud también puede realizar el seguimiento de orígenes de datos de Objetos No Gestionados, lo cual no estará sujeto a un cargo por separado.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Usuario Simultáneo es el número de usuarios que acceden simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento en particular. Una persona que accede

simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.

- Un Participante Elegible es un individuo o una entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por los Servicios de Cloud.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Integración de Servicios GIS de Terceros

IBM Intelligent Operations Center on Cloud se conecta al Sistema de Información Geográfica (GIS) para habilitar los servicios de geocodificación y correlación base. El Cliente es responsable de adquirir la licencia del servidor GIS del proveedor y proporcionará a IBM la información de licencia. Póngase en contacto con IBM para recibir una lista con todos los servidores GIS admitidos. El Cliente es asimismo responsable de mantener la conectividad al servidor GIS.