

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Użytkownicy zwykli, dla których jest przeznaczona konfiguracja Standard User, mają dostęp do następujących możliwości:

- a. Konsola Intelligent Operations Center (IOC) – główny interfejs umożliwiający użytkownikom wyświetlanie zdarzeń i ich statusu oraz informacji geoprzestrzennych (wymaga integracji z usługą SIG, która nie wchodzi w zakres Usługi Przetwarzania w Chmurze), a także przeglądanie raportów pod kątem analizy trendów historycznych, optymalizacji wdrażania zasobów i Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI) wybranych przez użytkownika.
- b. Przeglądanie rezultatów analiz opartych na danych o czasie i miejscu zdarzeń lub innych danych przetwarzanych przez Usługi Przetwarzania w Chmurze na mapie.
- c. Wyszukiwanie zdarzeń na podstawie danych przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- d. Przeglądanie raportów o zdarzeniach i danych przechwyconych w konsoli IOC.
- e. Wykonywanie Standardowych Procedur Operacyjnych, które pomagają w automatyzacji standardowej odpowiedzi na zdarzenie, przekroczenie wartości Kluczowego Wskaźnika Wydajności (KPI) lub spełnienie warunku określonego w raporcie.
- f. Sporządzenie krótkiego podsumowania informacji o wszystkich zdarzeniach w mieście.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Użytkownicy mobilni, dla których przeznaczona jest konfiguracja Mobile User, nie mogą korzystać z żadnych możliwości dostępnych dla użytkowników zwykłych z następującymi wyjątkami:

- a. Użytkownik mobilny może korzystać z konsoli Intelligent Operations Center w trybie „tylko do odczytu”, chyba że ma również dostęp do Standardowych Procedur Operacyjnych uprawniający do odczytu i zapisu na następujących zasadach:
 - Korzystając z konsoli Intelligent Operations Center, użytkownik mobilny może uruchamiać, zatrzymywać lub omijać etapy Standardowej Procedury Operacyjnej oraz dodawać komentarze lub referencje do konkretnego etapu w aktywnej Standardowej Procedurze Operacyjnej.
- b. Użytkownik mobilny może uzyskiwać dostęp do interfejsów API określonych w Podręczniku Programowania konsoli Intelligent Operations Center za pośrednictwem alternatywnych interfejsów dostarczonych przez IBM lub osobę trzecią, takich jak własne aplikacje mobilne.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Użytkownicy indywidualni, dla których jest przeznaczona konfiguracja Consumer User, mogą wprowadzać zgłoszenia serwisowe oraz przeglądać ich status.
- Nie mają dostępu do możliwości usługi w konfiguracji Standard User, z których mogą korzystać użytkownicy zwykli.

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- a. Aby uzyskać dostęp do usługi Managed Object on Cloud, Klient musi mieć co najmniej jedno uprawnienie użytkownika zwykłego (Standard User).

- b. Usługa IBM Intelligent Operations Center Managed Object umożliwia systemowi przyjmowanie danych oraz opcjonalnie podejmowanie działań w odniesieniu do obiektów materialnych, które zostały indywidualnie określone w programie.
- c. Typ obiektu materialnego, który będzie objęty usługą IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud w przypadku konkretnego Klienta, zostanie określony w Dokumencie Transakcyjnym jako „Obiekt Zarządzany”.
- d. Usługa IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud może, bez dodatkowej opłaty, śledzić również źródła danych niezwiązanych z Obiektem Zarządzanym.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązują DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Autoryzowany Użytkownik to unikalny użytkownik, który ma prawo dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków.
- Jednocześnie Pracujący Użytkownik to każdy z użytkowników, którzy w dowolnym określonym momencie uzyskują równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji). Osoba, która uzyskuje równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze wielokrotnie, jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik.
- Uprawniony Uczestnik to osoba lub podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usługi zarządzanym lub monitorowanym za pomocą Usług Przetwarzania w Chmurze.
- Element oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej używaniem.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Integracja usług SIG innych firm

Usługa IBM Intelligent Operations Center on Cloud nawiązuje połączenie z serwerem Systemu Informacji Geograficznej (SIG) w celu zapewnienia podstawowych funkcji map i oznaczania pozycji geograficznej. Klient jest odpowiedzialny za uzyskanie licencji dla serwera SIG od dostawcy takiej usługi i przekazanie informacji licencyjnych IBM. Listę obsługiwanych serwerów SIG można uzyskać po skontaktowaniu się z IBM. Klient odpowiada również za utrzymanie połączenia z serwerem SIG.