

### IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

#### 1. Storitve v oblaku

##### 1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami.

##### 1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Standardnim uporabnikom so na voljo naslednje zmogljivosti:

- a. Konzola Intelligent Operations Center (IOC) – glavni vmesnik, ki uporabniku omogoča ogledovanje dogodkov in njihovih statusov, zemeljsko-prostorskih informacij (to zahteva integracijo s storitvijo geografskega informacijskega sistema, ki ni zagotovljena v okviru IBM-ove storitve v oblaku) ter ogledovanje poročil za analizo zgodovinskih trendov, optimiziranje razmestitve virov in ključnih kazalnikov uspešnosti (KPI-jev), ki jih izbere uporabnik.
- b. Uporabnikom omogoča ogled rezultatov analitike na osnovi časa in lokacije dogodkov ali drugih podatkov, obdelanih v IBM-ovih storitvah v oblaku na zemljevidu.
- c. Uporabnikom omogoča priklic dogodkov na osnovi podatkov, obdelanih z IBM-ovimi storitvami v oblaku.
- d. Uporabnikom omogoča ogled poročil o dogodkih ali podatkih, zajetih s konzolo IOC.
- e. Uporabnikom omogoča izvajanje standardnih operativnih postopkov, ki lahko pomagajo pri avtomatizaciji standardnega odziva na dogodek, prag KPI ali pogoj, opredeljen v poročilu.
- f. Uporabnikom omogoča povzetek informacij "na pogled" za vse dogodke v mestu.

##### 1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Mobilni uporabniki nimajo dostopa do nobene zmožnosti ponudbe Standard User, pri čemer veljajo naslednje izjeme:

- a. Mobilni uporabniki lahko dostopajo do konzole Intelligent Operations Center samo za branje, pri čemer imajo naslednji dostop za branje/zapisovanje za standardne operativne postopke:
  - S konzolo Intelligent Operations Center mobilni uporabniki lahko zaženejo, zaustavijo ali preskočijo korake standardnih operativnih postopkov in v aktivnem standardnem operativnem postopku dodajo komentarje ali sklice na korak.
- b. Mobilni uporabniki lahko dostopajo do aplikacijskih programerskih vmesnikov, definiranih v vodiču za programiranje Intelligent Operations Center, prek nadomestnih vmesnikov, kot so izvirne mobilne aplikacije, ki jih zagotovi IBM ali zunanji ponudniki.

##### 1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Uporabniki ponudbe Consumer User lahko predložijo zahteve za storitev in si ogledajo njihov status.
- Uporabniki ponudbe Consumer User nimajo dostopa do nobene zmogljivosti za uporabnike ponudbe Standard User.

##### 1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- a. Predpogoj za pridobivanje ponudbe Managed Object on Cloud je vsaj en pridobljen uporabnik ponudbe Standard User.
- b. IBM Intelligent Operations Center Managed Object sistemu omogoča, da zajame podatke in izbirno izvede dejanje za vsak opredmeteni objekt, ki je posamezno identificiran v programu.
- c. Vrste opredmetenih objektov, ki jih bo ponudba IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud krila za posameznega naročnika, bodo v transakcijskem dokumentu navedene kot "upravljani objekti".

- d. IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud lahko prav tako sledi izvorom podatkov za neopredmetene objekte, kar se ne zaračuna posebej.

## 2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

## 3. Ravni storitve in tehnična podpora

### 3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost (SLA). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek za uveljavljanje zahtevka in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

\* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, za katerega velja zahtevki.

### 3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Stroški

### 4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Sočasni uporabnik je število uporabnikov, ki v katerikoli časovni točki hkrati dostopajo do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Oseba, ki hkrati dostopa do storitve v oblaku večkrat, se šteje kot en sočasni uporabnik.
- Upravičeni udeleženec je posameznik ali subjekt, upravičen do sodelovanja v katerem koli programu za dobavo storitev, ki ga upravljajo ali mu sledijo storitve v oblaku.
- Postavka je primer določene postavke, ki jo upravlja ali obdelava storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku.

## **5. Dodatna določila**

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 Integracija storitve GIS drugih ponudnikov**

IBM Intelligent Operations Center on Cloud se poveže s strežnikom GIS (Geographic Information System) ter tako omogoči storitve osnovnega zemljevida in geokodiranja. Naročnik je odgovoren za pridobitev licence za strežnik GIS pri ponudniku strežnika GIS ter za posredovanje podatkov o licenci IBM-u. Seznam vseh podprtih strežnikov GIS je na voljo pri IBM. Naročnik prevzema odgovornost tudi za vzdrževanje povezljivosti s strežnikom GIS.