

IBM IoT-Serviceangebote

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

Für die Zwecke dieser Servicebeschreibung werden „Cloud-Services“ als Professional Services definiert, die von IBM Mitarbeitern gemäß der Beschreibung in diesem Dokument erbracht werden.

1.1 IBM IoT Design Thinking Workshop

Der IBM IoT Design Thinking Workshop ist ein Service, der das Geschäftsproblem oder die Anwendungsfälle des Kunden in einem Design Thinking Workshop beurteilt. Dazu kann die Erstellung eines IoT MVP (Minimal Viable Product) in Erwägung gezogen werden, das IBM IoT-Lösungen einbezieht.

Im Rahmen dieses Service hält IBM einen IBM Design-Thinking-Workshop ab. IBM Design Thinking vereint die besten branchenweit anerkannten Designmethoden, ergänzt diese durch drei grundlegende Praktiken, die als Hills, Sponsor Users und Playbacks bezeichnet werden, und wendet Wissen aus dem realen IoT an.

Der IBM IoT Design Thinking Workshop findet innerhalb von einer Woche (bis zu 5 Tage) statt und umfasst folgende Aktivitäten:

- Identifizierung der Problempunkte von Benutzern
- Definition von Personas
- Gedankenaustausch zu Lösungen
- Definition eines MVP (Minimal Viable Product)
- Identifizierung von Hypothesen und Experimenten
- Untersuchung der technischen Realisierbarkeit der IBM IoT-Lösungen

Als Arbeitsergebnis des Workshops werden eine validierte Hypothese und ein Projektplan für ein Minimal Viable Product bereitgestellt.

Beendigung der Leistungen:

Diese Aktivität gilt als abgeschlossen, wenn IBM den Workshop durchgeführt oder die vertraglich vereinbarte Stundenzahl geleistet hat. IBM geht für eine ordnungsgemäße Durchführung des Service von folgenden Voraussetzungen aus:

- Teilnehmer im Kundenteam: Architekt, Geschäftsführer und IT-Manager, Produktmanager
- Teilnehmer im IBM Team: IoT-Architekt und Domain Expert
- Der Kunde liefert eine „Idee“ oder ein „Projekt“
- Die Aktivitäten werden remote oder an einem IBM Standort durchgeführt

1.2 IBM IoT MVP Build-up

Bei diesem Service wird ein IBM IoT-Team zur Lösungsumsetzung für die Dauer einer Woche bereitgestellt, das sich wie folgt zusammensetzt:

- zwei IBM IoT-Entwickler, die als Paarprogrammierer zusammenarbeiten (maximal 80 Personenstunden) und den Kunden durch Fernberatung bei der Entwicklung unterstützen;
- ein IBM IoT Technical Lead (maximal 40 Personenstunden), der den Kunden in leitender Funktion durch Fernberatung bei der Produktentwicklung unterstützt; und
- ein oder mehrere IBM Domain Experts (maximal 40 Personenstunden), die den Kunden beim IoT-Lösungsdesign durch Fernberatung unterstützen.

Beendigung der Leistungen:

Diese Aktivität gilt als abgeschlossen, wenn IBM die vertraglich vereinbarte Stundenzahl geleistet hat.

Für diesen Service bestehen bei jedem Kundenprojekt zwei zwingende Voraussetzungen: Der IBM IoT Design Thinking Workshop muss vor Beginn jedes Kundenprojekts absolviert werden und der Kunde muss über eine aktive IoT-Subscription oder ein aktives Testkonto verfügen.

2. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

2.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

2.2 Gebühren für Remote Services

Die Leistungen werden zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz für Remote Services in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

3. Zusätzliche Bedingungen

3.1 Remote Services

Die Professional Services werden remote oder in einer IBM Einrichtung erbracht. Die Erbringung der Leistungen an einem Kundenstandort ist nicht möglich.

3.2 Unterstützung und SLA

Für die remote erbrachten Professional Services sind weder technische Unterstützung noch Service-Level-Agreements vorgesehen.