

IBM IoT-Serviceangebote

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration 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 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 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 wird während einer (1) Woche (bis zu 5 Tage) durchgeführt. Dies umfasst die folgenden 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.

Erfüllungskriterien:

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

1.1.2 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.

Erfüllungskriterien:

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. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Für diese Servicebeschreibung ist kein anwendbares Datenblatt verfügbar.

Verarbeitung personenbezogener Daten

- a. Dieser Service ist nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt, die der Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) unterliegen. Daher ist der Kunde verpflichtet, in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass weder derzeit noch künftig im Rahmen der Serviceerbringung personenbezogene Daten durch IBM als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, welche in den Anwendungsbereich der DSGVO fallen.
- b. Der Kunde wird IBM unverzüglich alle geplanten Änderungen, die sich auf die im vorstehenden Abschnitt genannte Verpflichtung des Kunden auswirken, schriftlich mitteilen und IBM Weisungen in Bezug auf die DSGVO-spezifischen Anforderungen erteilen. In diesem Fall werden die Vertragsparteien daraufhin den Abschluss der Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und einer anwendbaren Anlage zu den EB-AV gemäß den gesetzlichen Bestimmungen vereinbaren.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diese Servicebeschreibung sind kein Service-Level-Agreement und keine technische Unterstützung verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

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 Remote Services

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