

IBM Equipment Maintenance Assistant

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščenane uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Equipment Maintenance Assistant Query zagotavlja zmogljivost kognitivnega računalništva za vzdrževanje opreme. Uporabnikom omogoča, da si zagotovijo navodila glede postopkov popravil in servisiranja, ki jih morajo izvesti.

Priporočeni postopki temeljijo na sklepanju in kognitivnem učenju na podlagi širokega obsega strukturiranih in nestrukturiranih podatkov, ki so povezani s popravili, vzdrževanjem, postopki in tehnikami in ki omogočajo identifikacijo najboljšega priporočila za vse okoliščine.

Ker priporočila temeljijo na naročnikovi edinstveni bazi znanja, so tako prilagojena naročnikovim podatkom in procesom.

Storitve v oblaku uporabnikom omogoča poizvedovanje v naravnem jeziku prek API-jev storitve v oblaku ali prek uporabniškega vmesnika ponudbe.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=27DE72A033BF11E8845013686FEEAB8B>

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe, da naroči, omogoča ali uporablja razpoložljive funkcije za varstvo podatkov za storitve v oblaku, vključno z naročnikovimi obveznostmi, če so navedene v nadaljevanju, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem vseh zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi k DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

3. Ciljna raven storitev

Ciljne ravni storitve za storitve v oblaku so naslednje:

- 99,5 % razpoložljivost zunaj okvirjev rednega vzdrževanja po razporedu
- Največ 5-sekundni odzivni čas, ki kaže na aktivnost spletne strani

Ciljna raven storitev je namera in ne jamstvo naročniku. Če IBM ne doseže ciljne ravni storitev, naročnik ne prejme vračila denarja ali dobropisa oziroma mu ni na voljo nobeno drugo pravno sredstvo.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena prek spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Postavka je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Postavka je primer določene postavke, ki jo obdela ali upravlja storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsako postavko, ki jo obdela ali upravlja storitev v oblaku oziroma je povezana z uporabo storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem transakcijskem dokumentu.

Za namen te storitve v oblaku je postavka poizvedba do storitve v oblaku.

5.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

Za uporabo, ki presega naročnikovo pooblastilo, se zaračuna v prirastih po 100 postavk, zaokroženih na najbližjo stotico.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja. V primeru podaljšanja se cene letno povišajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnine pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je prej.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.