

IBM IoT Building Insights

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM IoT Building Insights analysiert IoT-Sensoren und Zählerdaten, indem der Service in Gebäudemanagementsysteme integriert wird und Eingabewerte aus externen Lösungen korreliert, um das Verhalten von Gebäuden in Bezug auf den Energieverbrauch mithilfe von Augmented Intelligence (AI) besser zu verstehen. Schwerpunkte von IBM IoT Building Insights sind die Analyse und Diagnose des Energieverbrauchs, AI-Modelle für die Energieprognose und die Vermeidung von Kosten aufgrund von Energieverschwendung. IBM IoT Building Insights ermöglicht den Kunden außerdem die Erweiterung des Cloud-Service durch ihre eigene Benutzerschnittstelle und ihre Erfahrung mit kundenspezifischen Services, sodass sie sowohl die von IBM bereitgestellten AI-Modelle als auch die von einem Drittanbieter entwickelten kundenspezifischen Modelle nutzen können.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM IoT Building Insights Production Environment

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden die Anbindung von bis zu 100 Clienteinheiten, wobei jede Einheit zu einem Gebäude gehört und über physische Attribute verfügt, wie z. B. Standort, Stockwerk und Subsystem (z. B. Kühlung oder Beleuchtung). Für jede mit dem Cloud-Service verbundene Clienteinheit gilt ein Grenzwert von maximal 1.440 gesendeten Nachrichten pro Tag mit einer Größe von 0,25 KB pro Nachricht.

1.1.2 IBM IoT Building Insights Non-Production Environment

Kunden können Instanzen einer Nicht-Produktionsumgebung des Cloud-Service erwerben, um die Lösung zu testen und deren Nutzen nachzuweisen, verschiedene Arten von vernetzten Geräten zu testen und Proofs-of-Concept durchzuführen. Jede Nicht-Produktionsinstanz kann bis zu zehn Clienteinheiten unterstützen. Wenn der Kunde mehr als zehn Clienteinheiten benötigt, muss er Berechtigungen für das Produktionsangebot erwerben.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3547276046E911E8ADCBA344DE8FB657>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit

IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Clienteneinheit“ ist jede Einheit, die Ausführungsbefehle, Prozeduren oder Anwendungen von einer Serverumgebung, die auf die Cloud-Services zugreift, anfordert oder empfängt.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

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 Erweiterungen

Alle an IBM IoT Building Insights vorgenommenen Erweiterungen müssen von dem Service-Provider gehostet, verwaltet und gewartet werden, der die Erweiterung bereitgestellt hat. Dazu gehört das regelmäßige Testen der Erweiterungen, um sicherzustellen, dass sie mit dem neuesten Update von IBM IoT Building Insights funktionieren.