

GLORY



**UBIQULAR™ RAHMENVEREINBARUNG
CLOUD-SERVICES
DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNGEN**

Dienstleistungsbeschreibung

UBIQULAR Bridge ermöglicht dem Lieferanten die Fernüberwachung der Leistung autorisierter Geräte und die Verwendung der damit gewonnenen Informationen, um Wartungsdienstleistungen für diese Geräte zu erbringen. Der Lieferant kann dabei den Gerätestatus ebenso wie eine Reihe von Leistungskennzahlen einsehen und Fernwartungsfunktionen ausführen, insbesondere (i) fehlerbehebende Wartung (z. B. Reparatur bzw. Entfernung von Defekten und Programmfehlern), (ii) adaptive Wartung (z. B. Anwendung von Firmware und Updates von Währungsvorlagen), (iii) perfekte Wartung (z. B. das Hinzufügen neuer Funktionen bei Bedarf) und (iv) vorbeugende Wartung (z. B. die Anwendung von Präventivmaßnahmen wie Backups), um eine ordentliche Betriebsumgebung sicherzustellen. Beim Hinzufügen optionaler Einzelplatzlizenzen für das Management durch autorisierte Benutzer sind Kunden mit den entsprechenden internen technischen Kapazitäten in der Lage, einige oder alle dieser Funktionen selbst zu managen.

Mindestsystemanforderungen

Auf allen autorisierten Geräten muss Folgendes in Betrieb sein:

- (a) das Betriebssystem sowie andere werksinstallierte Anwendungssoftware, soweit zutreffend; und
- (b) der UBIQULAR Bridge Agent, der auf dem Gateway-PC für alle DTP-autorisierten Geräte in Betrieb sein muss, und in allen anderen Fällen auf dem autorisierten Gerät selbst, in jedem Fall wie vom Lieferanten installiert und aktualisiert.

Alle DTP-autorisierten Geräte müssen an einen Gateway-PC angeschlossen sein, der die folgenden Mindestanforderungen erfüllen muss:

- Betriebssystem: Windows 10 oder Windows Server 2019
- Speicher: 8 GB RAM
- CPU – 4 Core (Hyper threading) (Intel I7)

Für diese Zwecke bedeutet „**Gateway-PC**“ einen Computer oder eine virtuelle Maschine, der oder die mit den DTP-autorisierten Geräten vernetzt ist. Um Zweifeln vorzubeugen, wird darauf hingewiesen, dass der Gateway-PC an einen oder mehrere vom Lieferanten bereitgestellte Cloud-Services angeschlossen sein kann.

Kunden mit Abonnements für mehr als 20 autorisierte Benutzer (Einzelplatzlizenzen) müssen die Single-Sign-On-Funktionen von UBIQULAR Bridge verwenden, um alle autorisierten Benutzer zu verwalten.

Programmlicenzierung

Um jedes autorisierte Gerät mit UBIQULAR Bridge zu verbinden, muss der UBIQULAR Bridge Agent installiert und betrieben werden. Dementsprechend gewährt der Lieferant dem Kunden für jedes autorisierte Gerät, das mit UBIQULAR Bridge verbunden ist, die erforderliche Anzahl von Lizenzen zur Nutzung des UBIQULAR Bridge Agent, die zur Entsprechung der in der geltenden Programmspezifikation angegebenen Kennzahlen für die Programmlizenz notwendig ist. Im Hinblick hierauf gelten die Programmbedingungen für jede gewährte Lizenz, und der Kunde willigt mit der Aufgabe einer Bestellung für UBIQULAR Bridge gemäß einem UBIQULAR-Vertrag ein, diese Bedingungen einzuhalten.

Bezüglich der autorisierten Geräte, die als autorisierte Geräte im Einzelhandel identifiziert sind, können diese entweder „Backoffice-Geräte“ oder „Frontoffice-Geräte“ (manchmal auch „Point-of-Sale-Geräte“ genannt) sein, in jedem Fall laut Beschreibung in der Produktspezifikation für jedes autorisierte Gerät im Einzelhandel. Darüber hinaus kann ein Kunde auch um den Anschluss von Backoffice-Geräten an einen externen, vernetzten Computer ersuchen (d. h. einen PC, der sich nicht am selben Standort wie das autorisierte Gerät selbst befindet).

Der RMM Agent muss auf jedem autorisierten Gerät im Einzelhandel und jedem mit einem Backoffice-Gerät vernetzten PC installiert und in Betrieb sein, um dem Lieferanten die effektive Fernverwaltung dieser Geräte zu gestatten, falls ein Ferneingriff unter den gegebenen Umständen die geeignetste Vorgehensweise ist. Dementsprechend gewährt der Lieferant dem Kunden für jedes autorisierte Gerät im Einzelhandel, das ein mit UBIQULAR Bridge verbundenes „Backoffice-Gerät“ ist, die erforderliche Anzahl von Lizenzen für den RMM Agent, die zur Entsprechung der in der geltenden Programmspezifikation angegebenen Kennzahlen für die Programmlizenz notwendig ist. Im Hinblick hierauf gelten die

Programmbedingungen für jede gewährte Lizenz, und der Kunde willigt mit der Aufgabe einer Bestellung für UBIQULAR Bridge gemäß einem UBIQULAR-Vertrag ein, diese Bedingungen einzuhalten.

Wie in den Programmspezifikationen genauer beschrieben ist der RMM Agent ein Softwareprogramm, das dem Lieferanten die Ausführung bestimmter Wartungstätigkeiten auf einem autorisierten Gerät ohne lokalen oder physischen Zugang zum autorisierten Gerät ermöglicht. Der RMM Agent verbindet das autorisierte Gerät mit den vom Lieferanten verwendeten Remote Device Management Tools. Die Remote Device Management Tools sind webbasierte Tools, die von den oder im Namen der ausgewählten Drittdienstleister des Lieferanten im EWR gehostet werden.

Gebiet des Rechenzentrums

Cloud-Services für UBIQULAR Bridge werden im EWR gehostet.

Uptime

Uptime laut SLA: 99,5 %

SLA-Zeitraum: Monatlich

Abonnements für autorisierte Benutzer

Wenn der Kunde Abonnements für autorisierte Benutzer erworben hat, kann er sich zwecks Nutzung der Cloud-Services in das Portal einloggen und mithilfe der Funktionen der Cloud-Services die autorisierten Geräte des Kunden aus der Ferne verwalten.

Das Zugriffsniveau und die Funktionen, die autorisierten Benutzern zur Verfügung stehen, richten sich je nach der mit jedem benannten Benutzer verbundenen Abonnementsebene.

Jeder als „Benutzer der Basisversion“ bezeichnete autorisierte Benutzer verfügt lediglich über schreibgeschützten Zugriff, um den Status des autorisierten Geräts und die verfügbaren Gerätedaten einzusehen.

Jeder als „Benutzer der erweiterten Version“ bezeichnete autorisierte Benutzer kann beim Zugriff grundlegende Befehle und Kontoverwaltungsfunktionen von fern ausführen sowie Firmware und Updates von Währungsvorlagen anwenden, zusätzlich zu den Benutzern der Basisversion offenstehenden Zugriffsrechten.

UBIQULAR™ Inform (Retail)

Dienstleistungsbeschreibung

UBIQULAR Inform (Retail) erfasst Daten von autorisierten Geräten und stellt Kunden Berichte und Dashboards zur Verfügung, die Betriebsdaten der Geräte anzeigen und über ein sicheres Webportal aufgerufen werden. Berichte können auf dem Bildschirm eingesehen, ausgedruckt oder zwecks Export an die Systeme Dritter gespeichert werden.

Mindestsystemanforderungen

Auf allen autorisierten Geräten muss Folgendes in Betrieb sein:

- (a) das Betriebssystem sowie andere werksinstallierte Anwendungssoftware, soweit zutreffend; und
- (b) der UBIQULAR Inform (Retail) Agent,

in jedem Fall wie vom Lieferanten installiert und aktualisiert.

Programmlizenzierung

Um jedes autorisierte Gerät mit UBIQULAR Inform (Retail) zu verbinden, muss der UBIQULAR Inform (Retail) Agent installiert und betrieben werden. Dementsprechend gewährt der Lieferant dem Kunden für jedes autorisierte Gerät, das mit UBIQULAR Inform (Retail) verbunden ist, die erforderliche Anzahl von Lizenzen zur Nutzung des UBIQULAR Inform (Retail) Agent, die zur Entsprechung der in der geltenden Programmspezifikation angegebenen Kennzahlen für die Programmlizenz notwendig ist. Im Hinblick hierauf gelten die Programmbedingungen für jede gewährte Lizenz, und der Kunde willigt mit der Aufgabe einer Bestellung für UBIQULAR Inform (Retail) gemäß einem UBIQULAR-Vertrag ein, diese Bedingungen einzuhalten.

Standorte der Rechenzentren

Cloud-Services für UBIQULAR Inform (Retail) werden im EWR gehostet.

Uptime

Uptime laut SLA: 99 %

SLA-Zeitraum: Monatlich

Abonnements für autorisierte Benutzer

Ein Abonnement für autorisierte Geräte zur Nutzung des Cloud-Service für UBIQULAR Inform (Retail) beinhaltet insgesamt fünf (5) Abonnements für autorisierte Benutzer (ungeachtet der Anzahl der Abonnements für autorisierte Geräte). Die Abonnements für autorisierte Benutzer ermöglichen dem Kunden, sich zwecks Nutzung der Cloud-Services in das Portal einzuloggen und mithilfe der Funktionen der Cloud-Services die Daten von den autorisierten Geräten des Kunden einzusehen. Falls der Kunde Zugriff für mehr als die fünf (5) autorisierten Benutzer benötigt, deren Abonnements inbegriffen sind, muss er diese zusätzlichen Abonnements für autorisierte Benutzer bezahlen.

UBIQULAR Inform™ (FI)

Dienstleistungsbeschreibung

UBIQULAR Inform (FI) erfasst Daten von autorisierten Geräten und stellt Kunden über ein sicheres Webportal aufrufbare Berichte und Dashboards zur Verfügung, die Betriebsdaten der Geräte anzeigen. Berichte können auf dem Bildschirm eingesehen, ausgedruckt oder zwecks Export an die Systeme Dritter gespeichert werden.

UBIQULAR Inform (FI) ist als entweder UBIQULAR Inform (FI) Basic oder als UBIQULAR Inform (FI) Advanced Analytics erhältlich, je nach Funktionsniveau und Datendetail, die ein Kunde erfordert:

UBIQULAR Inform (FI) Basic bietet Kunden grundlegende Analysetools und Berichte, die auf den Finanzdienstleistungsmarkt zugeschnitten sind.

UBIQULAR Inform (FI) Advanced Analytics bietet Kunden alle Funktionen und Fähigkeiten von UBIQULAR Inform (FI) Basic gemeinsam mit weiteren Tools, Funktionen und Berichtsfunktionen für eine erweiterte Geschäftsprozessanalyse.

Mindestsystemanforderungen

Auf allen autorisierten Geräten muss Folgendes in Betrieb sein:

- (a) das Betriebssystem sowie andere werksinstallierte Anwendungssoftware, soweit zutreffend; und
- (b) der UBIQULAR Inform (FI) Agent, der auf dem Gateway-PC für alle DTP-autorisierten Geräte in Betrieb sein muss, und in allen anderen Fällen auf dem autorisierten Gerät selbst,

in jedem Fall wie vom Lieferanten installiert und aktualisiert.

Alle DTP-autorisierten Geräte müssen an einen Gateway-PC angeschlossen sein, der die folgenden Mindestanforderungen erfüllen muss:

- Betriebssystem: Windows 10 oder Windows Server 2019
- Speicher: 8 GB RAM
- CPU – 4 Core (Hyper threading) (Intel I7)

Für diese Zwecke bedeutet „**Gateway-PC**“ einen Computer oder eine virtuelle Maschine, der oder die mit den DTP-autorisierten Geräten vernetzt ist. Um Zweifeln vorzubeugen, wird darauf hingewiesen, dass der Gateway-PC an einen oder mehrere vom Lieferanten bereitgestellte Cloud-Services angeschlossen sein kann.

Kunden mit Abonnements für insgesamt mehr als 20 autorisierte Benutzer der Basic- und/oder Advanced-Analytics-Varianten des Agenten müssen die Single-Sign-On-Funktionen von UBIQULAR Inform (FI) verwenden, um alle autorisierten Benutzer zu verwalten.

Programmlicenzierung

Um jedes autorisierte Gerät mit UBIQULAR Inform (FI) zu verbinden, muss der UBIQULAR Inform (FI) Agent installiert und betrieben werden. Dementsprechend gewährt der Lieferant dem Kunden für jedes autorisierte Gerät, das mit UBIQULAR Inform (FI) verbunden ist, die erforderliche Anzahl von Lizenzen zur Nutzung des UBIQULAR Inform (FI) Agent, die zur Entsprechung der in der geltenden Programmspezifikation angegebenen Kennzahlen für die Programmlicenz notwendig ist. Im Hinblick hierauf gelten die Programmbedingungen für jede gewährte Lizenz, und der Kunde willigt mit der Aufgabe einer Bestellung für UBIQULAR Inform (FI) gemäß einem UBIQULAR-Vertrag ein, diese Bedingungen einzuhalten.

Standorte der Rechenzentren

Cloud-Services für UBIQULAR Inform (FI) werden im EWR gehostet.

Uptime

Uptime laut SLA: 99,5 %

SLA-Zeitraum: Monatlich

Abonnements für autorisierte Benutzer

Für jedes Abonnement für ein autorisiertes Gerät zur Nutzung von UBIQULAR Inform (FI) gewährt der Lieferant dem Kunden ein (1) Abonnement für autorisierte Benutzer der Basisversion.

Darüber hinaus kann der Kunde auch Abonnements für autorisierte Benutzer von Advanced Analytics erwerben.

Die autorisierten Benutzer können sich zwecks Nutzung der zutreffenden Cloud-Services in das Portal einloggen, mithilfe der Funktionen der Cloud-Services Analysedaten einsehen und Berichte zu den von autorisierten Geräten erfassten Daten generieren.

Das Zugriffsniveau und die Funktionen, die autorisierten Benutzern zur Verfügung stehen, richten sich je nach der mit jedem benannten Benutzer verbundenen Abonnementsebene (d. h. entweder Basic oder Advanced Analytics).

Jeder als „Benutzer der Basisversion“ bezeichnete autorisierte Benutzer verfügt über Zugriff auf die Funktionen von UBIQULAR Inform (FI) Basic.

Jeder als „Benutzer von Advanced Analytics“ bezeichnete autorisierte Benutzer verfügt über Zugriff auf die Funktionen von UBIQULAR Inform (FI) Advanced Analytics.

Jedem Kunden, der UBIQULAR Inform (FI) abonniert, wird zusätzlich zu seinem Abonnement für entweder UBIQULAR Inform (FI) Basic oder UBIQULAR Inform (FI) Advanced Analytics insgesamt ein (1) Abonnement als Super-User (ein „**Super-User**“) gewährt. Der Super-User wird ein für die Zwecke der Vereinbarung autorisierter Benutzer und imstande sein, Benutzerkontenverwaltungsaufgaben durchzuführen, unter anderem das Erstellen von Benutzerkonten, Gewähren von Genehmigungen und Zuteilen von Lizenzen.