

## Opis IBM-ovih storitev v oblaku

### IBM Digital Data Exchange

Opis storitev iz vašega naročila:

#### 1. Storitve v oblaku

Ponudba storitev v oblaku, vključno z osnovno ponudbo in razpoložljivimi izbirnimi funkcijami, je opisana spodaj in v skladu z izbiro v dokumentu naročila. Dokument naročila je sestavljen iz zagotovljene navedbe cen in dokazila o upravičenosti, ki ga naročniku pošlje IBM, pri čemer so v njem navedeni začetni datum in obdobje zagotavljanja storitev v oblaku ter datum začetka izstavljanja računov.

##### 1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange je rešitev, ki zagotavlja en sam vmesnik za konfiguracijo in razmestitev oznak spletnih in mobilnih strani.

IBM Digital Data Exchange omogoča upravljanje IBM-ovih oznak in oznak IBM-ovih poslovnih partnerjev, ki jih naročniki želijo razmestiti na svoji spletni ali mobilni strani. Uporabniški vmesnik izdelka IBM Digital Data Exchange uporabnikom omogoča neposredni nadzor nad postopkom označevanja in definiranja oznak strani in skupin strani na podlagi nabora pravil za določanje izvajanja oznak. Po nakupu izdelka IBM Digital Data Exchange lahko naročniki upravljajo trenutno in prejšnjo razmestitev IBM-ovih oznak, oznak IBM-ovih poslovnih partnerjev in programskega jezika JavaScript po meri ali lastniške kode v več okolij.

#### 2. Opis varnosti

##### 2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, ki so objavljeni ter s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva, da vsi posamezniki po svetu, ki zagotavljajo podporo za IBM-ove podatkovne centre, opravijo usposabljanje iz zasebnosti in varnosti, hkrati pa ima IBM tudi varnostno ekipo, ki se osredotoča na informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

##### 2.2 Nadzor dostopa

IBM ohranja logično ločenost podatkov naročnika. Podatki naročnika se nahajajo v lastni shemi, ločeni za naročnika, in so oblikovani tako, da so dostopni prek storitev v oblaku ali s posebnim izvozom naročnikovih podatkov. Dostop do storitev v oblaku in podatkov naročnika je nadzorovan in ga upravlja skrbnik, dodeljen naročniku. IBM pri dostopanju do sistemov naročnika uporablja večfaktorsko overjanje in tehnologijo šifriranih tunelov VPN. Dostop je omejen na posameznike, ki dostop potrebujejo zaradi vzdrževanja in izvajanja skrbništva storitev v oblaku ter povezane infrastrukture strojne in programske opreme v prostorih podatkovnih centrov tretjih oseb. IBM pri dostopanju do sistemov, ki vsebujejo podatke naročnika, uporablja omrežni promet WIFI (a/k/a 802.11), ki je šifriran z WPA2 z možnostjo šifrirnega algoritma AES ter omogoča ne-oddajni SSID in vzajemno overjanje med strežnikom in končnimi napravami.

##### 2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe virov operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. V omrežni infrastrukturi in v delovnih postajah posameznikov, ki delajo v IBM-ovih podatkovnih centrih ali s podatki naročnika v IBM-ovih podatkovnih centrih, so uporabljeni strojna in programska oprema, dnevniki dostopa, dostop samo za branje in nadzor šifriranja, s čimer se zmanjša verjetnost razširjanja in izvajanja računalniških virusov ali drugih oblik znane škodljive kode. IBM uporablja šifriranje prek omrežja prek standardnih povezav SSL (https), pri čemer IBM-ova infrastruktura uporablja tehnološke rešitve za obojestransko varnost, vključno s požarnim zidom, preprečevanjem vdorov in tehnologijami za zaščito pred zlonamerno programske opreme. Pooblašeni skrbniki periodično izvajajo preverjanja ranljivosti protokolov nadzora prenosa/internetnih protokolov (TCP/IP), da se odkrije in odpravi potencialna izpostavljenost sistema nevarnostim. Podatki iz IBM-ovega skladišča se kopirajo v sekundarno shrambo v IBM-ovem podatkovnem centru, terciarni arhivski trakovi pa se šifrirajo in podvojujejo za shranjevanje v prostorih za obnovitev po nesreči tretje osebe, ki so na drugi lokaciji.

## 2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnik svoje dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. IBM hrani dnevnike za zapisovanje i) uspešnih in neuspešnih poskusov dostopa za prijavo, ii) uspešnih in neuspešnih poskusov pridobitve dostopa do infrastrukture z zunanje lokacije, iii) poskusov dostopa za posodobitev virov operacijskih sistemov (OSR) ter iv) dejavnosti, izvedene z upravnim organom za sistem ali varnost.

## 2.5 Fizična varnost

IBM omejuje dostop samo na pooblaščen osebje IBM-ovega podatkovnega centra v IBM-u in IBM-ovih podatkovnih centrih, ki jih zagotavljajo tretje osebe. Okolje IBM-ovih storitev v oblaku je zaščiteno z večstopenjskim preverjanjem pristnosti za fizični dostop, kar vključuje unikatno kodo in biometrično skeniranje, hkrati pa je na voljo neprekinjeno varovanje (24 ur na dan, 7 dni na teden), ki ga zagotavljajo varnostno osebje, varnostne službe in videonadzor. IBM prepoveduje nepooblaščen pregledovanje, kopiranje, spreminjanje ali odstranitev katerih koli medijev, ki vsebujejo podatke naročnika. Odstranljivi mediji, na katerih so shranjeni podatki naročnika (vključno s pomnilniškimi ključi, CD-ji in DVD-ji) so šifrirani najmanj z 256 bitno šifro AES (ali enakovredno). Za prenosne računalnike in delovne postaje, ki jih izda IBM in na katerih so morda potrebne pravice dostopa do občutljivih podatkov ali podatkov naročnika, se zahteva izvedba šifriranja celotnega diska (PGP). IBM uniči odstranljive podatkovne medije in mobilne naprave (na primer plošče, pogone USB, DVD-je, kasete, tiskalnike in prenosne računalnike), ki vsebujejo podatke naročnika, ali podatke upodobi na fizičnih medijih, tako da so nerazpoznavni oz. jih pred ponovno uporabo medija ni mogoče reproducirati z kakršnimi koli tehničnimi sredstvi. Papirne odpadke IBM razreže in jih zavrže na varen in zaupen način, tako da zagotovi njihovo neberljivost.

## 2.6 Skladnost

IBM letno preverja skladnost svojih praks zasebnosti z načeli varnega pristana ameriškega ministrstva za trgovino: obvestilo, izbira, prenos naprej, dostop in natančnost, varnost in nadzor/veljavljanje. V naših produkcijskih podatkovnih centrih se letno izvede revizija tipa SSAE 16 (v preteklosti SAS 70) ali enakovredna revizija v skladu s standardi panoge. IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. Varnostni pravilniki, ki jih izvajamo, določajo varnostna preverjanja, periodično nameščanje varnostnih popravkov ter upravljanje in nadzor gesel. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja, ki se organizirajo za delovno silo. Osebje vsako leto opomnimo na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

## 3. Cilji ravni storitve

IBM si prizadeva naročniku zagotoviti 99 % stopnjo razpoložljivosti ponudbe IBM Cloud Service. SLO ni pogodbena obveznost, temveč bolj skupek ciljev, ki si jih ekipa IBM-ove službe za pomoč uporabnikom prizadeva doseči ali preseči s svojim delovanjem, tehnologijami in ljudmi.

## 4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 4.1 Metrika zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja iz dokumenta naročila:

- a. Milijon klicev strežnika (MSC) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Klic strežnika so podatki, ki se posredujejo v storitve v oblaku in se tam obdelajo kot rezultat označenega dogodka, ki ga je sprožil označeni obiskovalec za en ID entitete. Klic strežnika, ki ga obdelajo različni ID-ji entitete, se za vsak unikatni ID entitete šteje kot unikatni klic strežnika. ID entitete ločuje in/ali nadzoruje pravice dostopa do podatkov v storitvah v oblaku, ki lahko obsegajo obdelane podatke z enega ali več spletnih mest naročnika. Posamezno pooblastilo MSC predstavlja milijon klicev strežnika. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za milijon klicev strežnika, da z njimi pokrije število klicev strežnika, obdelanih med obdobjem merjenja, navedenem v dokumentu naročila.

### 4.2 Bremenitve in obračunavanje

Znesek za plačilo storitev v oblaku je določen v dokumentu naročila.

## 5. Trajanje in možnosti podaljšanja

### 5.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku, tako da se obrne na IBM ali njegovega partnerja. IBM bo potrdil povečano raven uporabe v dokumentu naročila.

### 5.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Dokument naročila podaja, ali se storitve v oblaku podaljšajo na koncu trajanja, tako da označuje trajanje na enega od naslednjih načinov:

#### 5.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku prekine s pisno zahtevo, ki jo mora poslati najmanj devetdeset (90) dni pred datumom poteka trajanja, ki je podan v dokumentu naročila. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do datuma zapadlosti ne prejme takšnega obvestila o prekinitvi, se iztekajoče se obdobje samodejno obnovi za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

#### 5.2.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokumentu naročila določeno neprekinjeno obračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o odpovedi z devetdesetdnevni (90) odpovedni rok. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

#### 5.2.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokumentu naročila določena vrsta obnovitve "prekinitev", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

## 6. Tehnična podpora

V času naročniškega obdobja se zagotavlja tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS in programsko opremo za aktiviranje. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori so na voljo na naslednjem naslovu URL: [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf).

## 7. Programska oprema za aktiviranje

- a. Ta ponudba storitev v oblaku lahko vsebuje programsko opremo za aktiviranje. Naročnik sme programsko opremo za aktiviranje uporabljati samo v povezavi s storitvami v oblaku in v času trajanja storitev v oblaku. Če programska oprema za aktiviranje vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico do izvedbe izpeljanih del vzorčne kode in njihove uporabe v skladu s to odobritvijo. Programska oprema za aktiviranje je zagotovljena na podlagi pogodbe o ravni storitev, če obstaja, kot komponenta storitev v oblaku, drugače pa je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".

## 8. Dodatne informacije

### 8.1 Podrobnosti o upravičenosti

Naročnina za IBM Digital Data Exchange vključuje naslednje:

- a. Naročnik prejme samo en primerek izdelka IBM Digital Data Exchange.
- b. Standardno zagotavljanje do pet (5) ur storitev na daljavo za naročnikovo prvotno uvajanje v izdelek IBM Digital Data Exchange. Storitve potečejo 90 dni po datumu, ko IBM obvesti naročnika, da je njegov dostop do storitev v oblaku omogočen, ne glede na to, ali naročnik izkoristi vse ure ali ne.

### 8.2 Obvestilo in pravilnik o zasebnosti

Naročnik soglaša, da (i) bo zagotovil jasno in vidno povezavo do pogojev uporabe in pravilnika o zasebnosti svojega spletnega mesta, ki vsebuje povezavo do IBM-ove (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) in naročnikove zbirke podatkov ter

praktičnih primerov uporabe; (ii) bo objavil obvestilo, da se v računalnik obiskovalca shranjujejo piškotki in se uporablja sledenje s slikami, in sicer prek IBM-a v imenu naročnika, k temu pa bo priloženo tudi pojasnilo glede namena in uporabe takšne tehnologije; ter (iii) bo v obsegu, ki ga zahteva zakonodaja, od obiskovalcev spletnega mesta pred namestitvijo piškotkov in slik za sledenje, ki jih v naprave obiskovalca spletnega mesta namesti naročnik ali IBM v njegovem imenu, pridobil soglasje.

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke naročnika (njegovih zaposlenih in podizvajalcev) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da bo pridobil ali je že pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje zbiranje osebnih podatkov za zgornje namene znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev, kjerkoli IBM ali podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

### **8.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev**

Morebitne dajatve se obračunajo na podlagi lokacij, ki jih je naročnik opredelil kot lokacije prejemanja storitev v oblaku. IBM bo obračunal dajatve na podlagi poslovnega naslova, navedenega ob naročilu storitev v oblaku, ki bo veljal za primarno lokacijo za dajatve, razen če naročnik IBM-u posreduje drugačne podatke. Naročnik je odgovoren za aktualnost teh podatkov in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah.