

Opis IBM-ovih storitev v oblaku

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Storitve v oblaku

Ponudba storitev v oblaku, vključno z osnovno ponudbo in 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 prejme naročnik, pri čemer so v njem navedeni začetni datum in obdobje zagotavljanja storitev v oblaku ter datum začetka izstavljanja računov.

1.1 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek je rešitev programske opreme kot storitve v oblaku za trgovanje med podjetji, ki zagotavlja prenose velikih datotek med računalniki z izbrano skupnostjo naročnikovih poslovnih partnerjev. Naročnikovi poslovni partnerji so poslovni subjekti, s katerimi naročnik posluje. IBM bo hranil in zagotavljal vidnost naročnikovih podatkov v spletu, starih od 0 do 14 dni, v okviru storitev v oblaku, in sicer z orodji za zagotavljanje vidnosti v brskalnikih. Po 14 dneh so podatki izbrisani. Pri naslednjih protokolih, ki zahtevajo prevzem podatkov, pa so podatki za prevzem na voljo samo 7 dni: FTP, SFTP, FTPS in OFTP2. Po preteku tega roka se izbrišejo.

IBM zagotovi vire rešitve osnovne ponudbe, ki je opisana spodaj, za načrtovanje, sestavljanje in uvedbo storitev v oblaku. To bo vključevalo naslednje faze:

- a. Faza zasnove storitve se nanaša na zasnovo poslovnega in tehničnega okolja. IBM bo zagotovil oceno naročnikovega trenutnega okolja, vključno s pregledom kateregakoli vnaprej pripravljenega dokumenta arhitekture skupaj z vsemi dodatnimi zahtevami, za katere IBM meni, da so potrebne za prvotno nastavitve sistemov strojne opreme, komunikacij in aplikacijskih vmesnikov, ter zahtevami poslovnih partnerjev.
- b. Faza zagotavljanja storitev je selitev obstoječe naročnikove skupnosti poslovnih partnerjev (tj. ID-jev entitete) v storitve v oblaku. IBM bo:
 - (1) zagotovil povezljivost med naročnikom in storitvami v oblaku,
 - (2) zagotovil povezljivost med naročnikovimi poslovnimi partnerji in storitvami v oblaku,
 - (3) izvedel preizkus povezljivosti v skladu z IBM-ovimi načrti preizkušanja, in
 - (4) sodeloval z naročnikom pri uvedbi naročnikove skupnosti poslovnih partnerjev.
- c. Faza delovanja se nanaša na IBM-ovo upravljanje vsakodnevnih operacij v okviru storitev v oblaku. IBM bo upravljal objekte, v katerih je strojna in programska oprema, ki je povezana z infrastrukturo prenosa datotek v okviru storitev v oblaku.

1.2 Izbirne funkcije

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – šifriranje datotek

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – šifriranje datotek obsega dešifriranje datoteke, šifrirane s PGP-jem, za katero sta si IBM in naročnik izmenjala ključ, in pošiljanje naročniku ali njegovemu poslovnemu partnerju, kot je ustrezno; ali dešifriranje s PGP-jem nešifrirane datoteke in nato pošiljanje naročniku ali njegovemu poslovnemu partnerju, kot je ustrezno.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – stiskanje datotek

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – stiskanje datotek obsega raztezanje datoteke, stisnjene v .zip formatu in nato pošiljanje naročniku ali njegovemu poslovnemu partnerju, kot je ustrezno; ali stiskanje nestisnjene datoteke v .zip format in nato pošiljanje naročniku ali njegovemu poslovnemu partnerju, kot je ustrezno.

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – zadržanje razširjenih podatkov

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – zadržanje razširjenih podatkov obsega shranjevanje gigabajtov podatkov za vnaprej določeno, podaljšano časovno obdobje. Količina podatkov,

ki jih je treba shraniti (kot izmerjeno zadnji dan vsakega meseca), in časovno obdobje zadržanja podatkov sta določena v dokumentu naročila.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – podpora za partnerje

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – podpora za partnerje obsega zagotavljanje podpore za naročnikove poslovne partnerje, ki vključuje odzivanje na njihove poizvedbe v povezavi s storitvami v oblaku in določanje obsega vseh prijavljenih napak pri uporabi storitev v oblaku s strani naročnikovih partnerjev z namenom iskanja rešitve za takšne napake v sodelovanju z naročnikom. IBM bo zagotavljal podporo naročnikovim poslovnim partnerjem prek e-pošte ali telefona. Ta raven podpore dopolnjuje standardno podporo, ki je zagotovljena za storitve v oblaku.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – obdelava

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – obdelava obsega poročanje o skupni količini podatkov v gigabajtih, ki so jih naročnik in njegovi poslovni partnerji obdelali v okviru storitev v oblaku na podlagi mesečnih meritev.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – storitve za nastavitve partnerjev

IBM Sterling B2B Services – storitev prenosa datotek – storitve za nastavitve partnerjev obsegajo vzpostavitev povezljivosti s poslovnimi partnerji prek enega od protokolov, ki jih IBM podpira v okviru storitev v oblaku. Naročnik mora IBM-u posredovati seznam poslovnih partnerjev, s katerimi želi sodelovati z uporabo storitev v oblaku. IBM bo razvil načrt projekta, ki bo vključeval opredelitev vlog in odgovornosti ter določal razpored razmestitev za dokončanje uvedbe. IBM bo v naročnikovem imenu predložil vprašalnik njegovim poslovnim partnerjem, na podlagi katerega bodo zbrani potrebni podatki za vzpostavitev povezljivosti. Če komunikacija med IBM-om in katerim koli od naročnikovih poslovnih partnerjev, ki jih je ta navedel, ni možna, IBM te poslovne partnerje dodeli naročniku; tako je za kontaktiranje poslovnega partnerja in izpolnitev vprašalnika odgovoren naročnik, ki s tem omogoči nastavitve poslovnega partnerja. IBM bo poskusil dvakrat kontaktirati vsakega od poslovnih partnerjev prek e-pošte, faksa ali telefona. Pri neuspešnih poskusih komunikacije ali če se poslovni partnerji ne odzovejo po dveh IBM-ovih poskusih, bo IBM opravil nadaljnji klic za zagotovitev skladnosti. Te storitve za nastavitve vključujejo tudi preizkušanje do največ štirikrat (4) pri vsakem poslovnem partnerju in poskus reševanja splošnih težav v povezavi s storitvami v oblaku. IBM bo prav tako generiral certifikat AS2 ali ime AS2 v naročnikovem imenu, če je to potrebno. IBM bo dodelil naslov IP za domeno, ki jo zagotovi naročnik.

2. Opis varnosti

2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva usposabljanje o zasebnosti in varnosti za zaposlene, ki podpirajo IBM-ove podatkovne centre. IBM ima ekipo za 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

Dostop do podatkov naročnika, če je ta potreben, je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli delitve nalog. IBM-ovo osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave pri dostopanju do podatkov naročnika so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov naročnika in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik. V okviru IBM-ovih podatkovnih centrov, ki podpirajo storitve v oblaku, je uporaba WIFI-ja prepovedana.

2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu ureja tudi postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje podatkovni center 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščeni skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih se uporabljajo sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (protivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. Primeri: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME in VPN med spletnimi mesti. Podatki varnostnih kopij, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred transportom šifrirajo.

2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnike svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. Zaradi zmanjševanja možnosti posegov in da se omogoči centralna analiza, se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevniki se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki zaznavajo odstopanja v delovanju. Operativno osebje je opozorjeno na odstopanja in se po potrebi obrne na strokovnjaka za varnost, ki je po telefonu dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

2.5 Fizična varnost

IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo nepooblaščen fizični dostop do IBM-ovih podatkovnih centrov. Do podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nadzornimi kamerami. Dostop je dovoljen samo pooblaščenemu osebju, ki ima dovoljenje za dostop. Operativno osebje preveri dovoljenje in izda dostopno identifikacijsko priponko, s čimer se odobri potreben dostop. Zaposleni, ki se jim izdajo take identifikacijske priponke, morajo predati vse druge dostopne identifikacijske priponke in lahko imajo v času trajanja aktivnosti pri sebi samo dostopno identifikacijsko priponko za podatkovni center. Uporaba identifikacijskih priponk se zapisuje v dnevnik. Obiskovalci, ki niso uslužbenci IBM-a, se morajo ob prihodu v IBM-ove prostore prijaviti in dobijo spremstvo za ves čas prisotnosti v teh prostorih. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani.

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/ujeljavljanje. IBM letno izvaja revizije v skladu s standardom panoge SSAE 16 (ali enakovredne) v svojih produkcijskih podatkovnih centrih. 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. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja, ki se organizirajo za delovno silo. IBM vsako leto opomni osebje na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost. Pogodba o ravni storitve vam ne zagotavlja nobenega jamstva.

3.1 Definicije

- a. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- b. "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitve v oblaku, prenehal delovati in v katerem naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitev v oblaku, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitve v oblaku niso na voljo zaradi:
 - (1) načrtovanega izpada za namene vzdrževanja;
 - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - (3) težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretjih oseb;
 - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve; ali

- (5) IBM-ove skladnosti z zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.

"Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

"Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

3.2 Dobropis za razpoložljivost

- Za predložitev zahtevka mora naročnik za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 (kot je opredeljeno spodaj v razdelku Tehnična podpora) pri IBM-ovi službi za tehnično podporo, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine za pogodbeni mesec, ki je predmet zahtevka)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Razpoložljivost se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu (minus minute načrtovane systemske nerazpoložljivosti) minus (b) skupno število minut nenačrtovane nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu (minus minute načrtovane systemske nerazpoložljivosti), pri čemer je končni ulomek izražen v odstotkih.

Primer: 500 minut skupne nenačrtovane nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 200 minut načrtovane systemske nerazpoložljivosti - 500 minut nerazpoložljivosti = 42.500 minut <hr/> 43.200 minut skupaj (- 200 minut načrtovane systemske nerazpoložljivosti) v 30-dnevnem pogodbenem mesecu = 43.000 minut	= 2 % dobropisa za razpoložljivost za 98,8 % dosežene ravni storitve
---	--

3.4 Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev se zagotovi samo IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo naročnikovi uporabniki, gostje, udeleženci in pooblaščen povabljeni storitev v oblaku, niti ne velja za katerekoli storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih ponudi IBM. Pogodba o ravni storitev velja samo za storitve v oblaku v produkcijski uporabi, kar pomeni, da ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.

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. ID entitete je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. ID entitete je unikatni identifikator entitete, predstavljene v storitvah v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število ID-jev entitete, identificiranih v storitvah v oblaku med obdobjem merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali dokumentu naročila. V okviru teh storitev v oblaku je ID entitete unikatni identifikator za poslovno entiteto, ne glede na organizacijsko strukturo te poslovne entitete.
- b. Datoteka je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Datoteka je skupek enega ali več podatkov, informacij ali zapisov programa s specifičnim imenom. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število datotek, ki so obdelane v okviru storitev v oblaku med obdobjem merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali dokumentu naročila.
- c. Gigabajt je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Gigabajt je definiran kot 2 do 30 bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število gigabajtov, ki so obdelani v okviru storitev v oblaku med obdobjem merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali dokumentu naročila.

4.2 Bremitve in obračunavanje

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

4.2.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe storitev v oblaku na voljo.

4.2.2 Presežki

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku presega pooblastila, navedena v dokumentu naročila, se naročniku zaračuna presežek, in sicer v skladu z zneski presežkov, kot je določeno v dokumentu naročila.

4.2.3 Na zahtevo

Možnosti na zahtevo se naročniku zaračunajo v mesecu, v katerem naroči možnost na zahtevo, in po ceniku, ki je določen v dokumentu naročila.

4.2.4 Nastavitev

Stroški nastavitve bodo določeni 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 IBM-ovega poslovnega 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) odpovednim rokom. 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 "prekinitiv", 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

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja. Standardno tehnično podporo je mogoče razširiti z možnostmi za storitve najvišje stopnje podpore, ki so opisane v razdelku 1 zgoraj.

Delovni čas telefonske in e-poštne podpore je naslednji:

od ponedeljka do petka med 8. in 23. uro po vzhodnoameriškem standardnem času

Podpora zunaj delovnega časa:

Podpora zunaj delovnega časa je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Telefonska številka podpore: 1-877-432-4300

E-pošta: scn_support@us.ibm.com

Spletni portal za podporo: <https://support.ibmcloud.com/>

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na operacije. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

7. Dodatne informacije

- IBM (a) sme zbirati in analizirati anonimne, združene, povzete podatke, ki se nanašajo na naročnikovo uporabo storitev v oblaku, ter (b) sme pripraviti poročila, študije, analize in druga dela na podlagi teh zbirk in analiz.
- IBM sme kopirati podatke v neprodukcijski strežnik znotraj okolja storitev v oblaku izključno za namene preizkušanja in izboljšanja kakovosti IBM-ovih ponudb.
- Storitve v oblaku lahko vključujejo prenos vsebine, vključno z ID-jem in geslom naročnika iz, v, ali prek sistemov ali omrežij tretjih oseb, kot so internet in druge storitve povezovanja, nad katerimi IBM ne izvaja nadzora in za katere IBM ne odgovarja ali jamči. Pošiljatelji in prejemniki vsebine, ki se prenaša v okolju storitev v oblaku znotraj naročnikove poslovne skupnosti, te vsebine morda ne

obravnavajo zaupno. Zaradi tega mora naročnik šifrirati vsebino, če želi, da postane vsebina neberljiva ali nerazumljiva v okolju storitev v oblaku kot tudi pri prenosu prek IBM-ovih omrežij ali omrežij tretjih oseb. Naročnik je odgovoren za izbiro protokolov in sredstev, ki jih uporabi za prenos vsebine prek IBM-ovih omrežij in omrežij tretjih oseb, in razume vsa tveganja v zvezi s tem.

- d. Storitve v oblaku niso zasnovane v skladu z ameriškim zakonom Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") in se ne smejo uporabljati za prenos ali shranjevanje osebnih podatkov ali z določeno osebo povezanih zahtevkov za zdravstveno varstvo ali drugih podatkov o zdravju.
- e. IBM mora odobriti vso komunikacijsko programsko opremo, naprave in opremo za izmenjavo podatkov z IBM-om. Naročnik je odgovoren za zagotovitev ustreznega internetnega računa in povezave za dostop do storitev v oblaku.
- f. Uspešna uporaba storitev v oblaku je odvisna od pripravljenosti naročnika in njegovih poslovnih partnerjev, da naredijo naslednje:
 - (1) zagotovijo povezljivost med naročnikom in IBM-om ter sodelujejo z IBM-om pri skupnem preizkušanju povezljivosti med naročnikom in IBM-om;
 - (2) zagotovijo ustrezno varnost svojih zadevnih aplikacij, strojne opreme (vključno z namestitvijo in vzdrževanjem ustreznih požarnih zidov za preprečevanje nepooblaščenega dostopa), poštnih predalov in prenosov ter nadzirajo te poštno predale in prenose;
 - (3) pregledujejo podatke glede natančnosti in popolnosti ter zagotovijo ustrezne varnostne ukrepe za identificiranje napak v podatkih, obdelavi in prenosu;
 - (4) nemudoma obvestijo IBM o vseh napakah v prevodu, napakah med obdelavo, neustreznih prenosih, neuspešnih poskusih pošiljanja ali prejemanja prenosov ali nezmožnosti dostopa do kateregakoli poštnega predala;
 - (5) nastavijo ustrezne parametre za obdelavo podatkov in parametre za prenos;
 - (6) ohranijo podporne podatke, datoteke in druga gradiva, ki omogočajo, da IBM obnovi vse podatke, datoteke in druga gradiva (na primer kartične datoteke, tračne datoteke, diskovne datoteke in izhodne datoteke tiskalnika), ki so potrebni za izvedbo določene storitve v okviru storitev v oblaku; in
 - (7) zagotovijo nemoteno poslovanje in sporočijo pričakovanja svoji skupnosti poslovnih partnerjev v povezavi s preizkusnimi obdobji, preseljevanjem in pretvorbami v okviru storitev v oblaku.

7.2 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

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