

Opis IBM-ovih storitev v oblaku

IBM Workload Automation (SaaS)

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Opis storitev v oblaku

Spodnji razdelek 1.1 opisuje osnovno ponudbo, ki jo morate naročiti, če želite uporabljati storitve v oblaku. Ponudbe, ki ste jih naročili, so podane v dokumentu naročila. Za namene teh storitev v oblaku je dokument naročila sestavljen iz navedbe cen, ki vam jih je ponudil IBM, in dokazila o upravičenosti, ki vam ga posreduje IBM in navaja storitve v oblaku, ki se bodo zagotavljale, ter začetni in končni datum obdobja zagotavljanja teh storitev.

1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) je rešitev za upravljanje storitev, ki naročnikom omogoča enkratno modeliranje poslovnih procesov s takšno ravno podrobnosti, ki omogoča definiranje potekov dela z avtomatizacijo, ki omogoča njihovo izvajanje brez nadzora, in nato izvajanje teh potekov dela vsakič, ko so potrebni. Zmanjšana potreba po človeškem posredovanju omogoča učinkovito izvajanje in upravljanje večjih količin izvajanih procesov na visoki ravni. Posamezni elementi izvajanja postopka se imenujejo opravila. Opravila opisujejo dejavnosti, ki se izvajajo v sistemu ali aplikaciji. IBM Workload Automation (SaaS) omogoča:

- a. kombiniranje opravil v toke in priključitev pogojev na kateri koli točki toka;
- b. avtomatizacijo izvajanja opravil v podanem trenutku; in
- c. predstavitev opravil in tokov v povzetih pogledih, kjer jih je mogoče spremljati in spreminjati.

2. Opis varnosti

IBM uvaja in izvaja prakse in postopke, opisane v tem razdelku.

2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM od vseh posameznikov po svetu, ki zagotavljajo podporo za IBM-ove podatkovne centre, zahteva udeležbo na usposabljanju o zasebnosti in varnosti, imamo pa tudi varnostno ekipo, ki se osredotoča izključno na varnost informacij. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dohodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

2.2 Nadzor dostopa

Dostop do podatkov v odjemalcih je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli segregacije dolžnosti. Osebe IBM-ove podpore uporablja dvo-faktorsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave pri dostopanju do podatkov v odjemalcih so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov v odjemalcih in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik.

2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe virov 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 ločeno pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje vire podatkovnih centrov 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščenih skrbnikov 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 so nameščeni sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (antivirusni 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 dnevnik svoje dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi repozitoriji, 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 repozitorije izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevnik se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki iščejo 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 virov podatkovnih centrov. Do IBM-ovih podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nazornimi 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 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. Osebje se vsako leto opomni na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost za upoštevanje etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo obvezo na ravni storitev ("pogodba o ravni storitev"), potem ko vam zagotovi te storitve.

3.1 Definicije

Pooblaščen kontaktna oseba je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.

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.

Zahtevek je zahtevek, ki ga pri IBM-u vložijo naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.

Pogodbeni mesec je vsak celoten mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po vzhodnoameriškem času prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem času zadnjega dne v mesecu.

Naročnik je oseba, ki je naročena na storitev neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.

Nerazpoložljivost je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitev, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:

- Načrtovane nerazpoložljivosti sistema
- Višje sile.
- Težav z aplikacijami, integracijami, opremo ali podatki naročnika ali drugih oseb.

- Dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme).
- Nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
- IBM-ove skladnost 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.

Višja sila je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladna dejanja, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in druga zlonamerna dejanja, napake povezljivosti in funkcionalnosti ali kateri koli drugi razlog nedostopnosti storitve, ki je zunaj razumnega nadzora IBM-a.

Načrtovana sistemska nerazpoložljivost je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve ali posodobitve sistema, kot je namestitev izdaje, popravka ali vročega popravka, vendar brez omejitve na našeto.

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

Storitev je proizvodni primerek storitve IBM Workload Automation (SaaS), na katerega se nanaša ta pogodba o ravni storitev, kot je naveden na prvi strani tega opisa storitve. Ta pogodba o ravni storitev velja za vsako storitev posamezno in ne v kombinaciji.

3.2 Dobropis za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak dogodek, povezan z ustrežno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Pooblaščen kontaktna oseba naročnika mora predložiti naročnikov zahtevek za dobropis za razpoložljivost v treh (3) delovnih dneh od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.

Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost med posameznim pogodbenim mesecem. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji možni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza skupni razpoložljivosti v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.

Za storitve v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo strošek za razpoložljivost izračunan na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli 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.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

STROŠKI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve med mesecem pod pogodbo

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtev)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

Odstotek "razpoložljivosti" se izračuna na naslednji način: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je dobljeni rezultat izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 432 minut nerazpoložljivosti = 42.768 minut	= 2 % stroška za razpoložljivost za 99,0 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu
Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	

3.4 Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim strankam. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijske primerke, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, usposabljanjem, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Storitve, programi, programska oprema za omogočanje ali agenti, ki se izvajajo v sistemih odjemalcev ali sistemih drugih ponudnikov.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).

4. Informacije o pooblastilih, obračunavanju, trajanju in podpori

4.1 Metrike uporabe

Ponudbe za storitve v oblaku se prodajajo v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja:

- Opravilo je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Opravilo je objekt znotraj storitev v oblaku, ki ga ni mogoče nadalje razdeliti in predstavlja računalniški proces skupaj z vsemi podprocesi. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za pokritje skupnega števila opravil, ki jih storitve v oblaku obdelajo med obdobjem meritve, določenim v dokazilu o pooblastilu ali transakcijskem dokumentu naročnika.

4.2 Bremenitve in obračunavanje

4.2.1 Možnosti obračunavanja

Znesek za plačilo za ponudbe storitev v oblaku je podan na dokumentu naročila, kot sledi:

- a. Celotni znesek vnaprej
- b. Mesečno (za nazaj)
- c. Četrletno (vnaprej)
- d. Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokumentu naročila. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od mesečne ali letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov plus morebitno zaračunavanje presežkov.

4.2.2 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.

4.2.3 Presežki

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v obdobju meritev presega pooblastila, navedena v delu dokazila o upravičenosti dokumenta naročila, se mu izda račun za presežek, kot je določeno v dokumentu naročila.

4.3 Trajanje in možnosti podaljšanja

4.3.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do delov storitev v oblaku, ki so opisani v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja, pa tudi, kako oziroma ali je mogoče trajanje podaljšati. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku, tako da se obrne na IBM ali njegovega partnerja. Spremembo bomo vključili v dokument naročila.

4.3.2 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:

a. 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 njegov poslovni partner ne prejme takega obvestila o prekinitvi do datuma poteka, se poteklo obdobje samodejno podaljša za eno leto ali za isto obdobje, kot je trajalo izvirno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila.

b. 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 njegovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o odpovedi z devetdesetdnevni (90) odpovednim rokom. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni nepravilni zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

c. 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.

4.4 Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

Delovni čas telefonske in e-poštna podpora ter portala podpora SaaS je naslednji:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Telefonska številka podpore: 1-855-221-1166 v ZDA.

E-pošta: support@ibmserviceengage.com

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema:

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

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima kritičen 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 kritičnega 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

5. Varen pristan

IBM trenutno še ni določil skladnosti teh storitev v oblaku z določili varnega pristana, sklenjenega med ZDA in EU ter med ZDA in Švico.

6. Koda za omogočanje

Programska oprema za omogočanje pomeni kateri koli program in povezana gradiva, ki jih IBM ali tretja oseba posreduje stranki kot del storitev v oblaku, da bi mu omogočil dostop in uporabo storitev v oblaku. Ta ponudba storitev v oblaku vključuje naslednjo programsko opremo za omogočanje, ki jo zagotavlja IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Če naročnik prenese ali namesti katero koli programsko opremo za omogočanje, s tem soglašaja, da bo to programsko opremo uporabljal samo za olajšanje ali omogočanje svojega dostopa do storitev v oblaku in njihovo uporabo in za noben drug namen.

7. Dodatne informacije

7.1 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev drugih oseb

Če naročnik ali uporabnik storitve Cloud Service prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev tretje osebe, ki sta povezana s storitvami v oblaku ali dostopna prek njih, dajeta naročnik in uporabnik storitev v oblaku IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.