

## Opis IBM-ovih storitev v oblaku

### IBM SmartCloud for Social Business

Opis storitev iz vašega naročila:

#### 1. Storitve v oblaku

Ponudba storitev v oblaku je opisana spodaj in podrobneje določena v dokumentu naročila za izbrane primerne ponudbe. 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 SmartCloud for Social Business

IBM nudi te storitve v predhodno načrtovanih paketih, samostojnih storitvah ali kot dodatke.

##### 1.1.1 Ponudba IBM SaaS v paketu

<b>Engage Advanced</b>	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler za SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, mobilne aplikacije, gostovanje
<b>Engage Standard</b>	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, mobilne aplikacije, dostop gostov

##### 1.1.2 Samostojna ponudba IBM SaaS

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- Podpora za SmartCloud Advanced

##### 1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Vse funkcije povezav SmartCloud
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih. Na voljo kot brskalnik in odjemalec s polno pooblastitvijo, ki je na voljo za prenos.
- Spletne konference – spletni sestanki prek vedno pripravljene sobe za sestanke, na zahtevo in brez rezervacij, z aplikacijo in namizjem v skupni rabi ter podporo za več predavateljev, glasovanje in klepete. Gostujete lahko sestanke z do 200 udeleženci – s komer koli zunaj podjetja. Za sestanke znotraj podjetja morajo vsi notranji udeleženci imeti naročnine.
- Dokumenti – urejanje besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev, podpora za sourejanje v realnem času, dodajanje komentarjev v kontekstu in razprave, z upravljanjem različic datotek iz IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – namizna in spletna elektronska pošta ter koledar, vključno z integriranim neposrednim sporočanjem z zaščito pred neželeno pošto in virusi ter podporo za hibridno integracijo. 25 gigabajtov prostora v poštnem predalu, dodeljenega vsakemu uporabniku storitve IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Dostava pošte, koledarja in stikov za podprte mobilne naprave. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections, IBM Meetings in IBM Sametime

- Dostop gostov – možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo in delajo z vsebino, ki jo da naročnik v skupno rabo z njimi, skupaj s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke, ki jih ponuja storitev.

#### 1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Vse funkcije povezav SmartCloud
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih. Na voljo kot brskalnik in odjemalec s polno pooblastitvijo, ki je na voljo za prenos.
- Spletne konference – spletni sestanki prek vedno pripravljene sobe za sestanke, na zahtevo in brez rezervacij, z aplikacijo in namizjem v skupni rabi ter podporo za več predavateljev, glasovanje in klepete. Gostujete lahko sestanke z do 200 udeleženci – s komer koli zunaj podjetja. Za sestanke znotraj podjetja morajo vsi notranji udeleženci imeti naročnine.
- Mobilna aplikacija za IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Dostop gostov – možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo in delajo z vsebino, ki jo da naročnik v skupno rabo z njimi, skupaj s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke, ki jih ponuja storitev.

#### 1.1.5 SmartCloud Connections

- Nadzorna plošča družabnih omrežij – enoten pogled naročnikovega družabnega poslovnega omrežja z dostopom do aplikacij in sestankov ter pregledom dogodkov in vsebine za dostop do napredka delovnih postavk, forumov podpore, informacij o profilu in shranjevanju.
- Ljudje – upravljanje naročnikovega profila in stikov v poslovnem omrežju znotraj in zunaj naročnikove organizacije.
- Shranjevanje in skupna raba datotek – možnost nalaganja in shranjevanja datotek v centralizirani knjižnici, kjer se lahko nadzira dostop do datotek, ki so lahko zasebne ali v skupni rabi s posameznimi uporabniki ali skupinami, kot so bralci ali avtorji. Na voljo so informacije o datotekah, kot so posodobitve, zgodovina različic, komentarji, zgodovina prenosov, označevanje in izposoja/vrnitev datoteke. Vtičniki za podporo namizju pri prenosu datotek v oblaku so na voljo za prenos.
- Skupnosti, blogi in wikiji – možnost sodelovanja z ljudmi z datotekami, dejavnostmi in zaznamki v skupni rabi, ustvarjanja in souporabe novih skupnosti s prilagojenimi dovoljenji, iskanje vsebine po skupnostih, pošiljanje e-poštnih sporočil skupnosti, ustvarjanje in upravljanje anket skupnosti, ustvarjanje wikijev, blogov in idejnih blogov ter pogovornih forumov.
- Aktivnosti – skupinski prostor za naloge, kot so sledenje opravil, informacij in dejavnosti v zvezi s temo ali sestankom.
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections in BM Sametime
- Dostop gostov – možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo in delajo z vsebino, ki jo da naročnik v skupno rabo z njimi, skupaj s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke, ki jih ponuja storitev.

#### 1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Spletni sestanek v prostoru za sestanek, ki je vedno pripravljen, na zahtevo in ne potrebuje rezervacije, s souporabo aplikacij in namizja, podporo več predstaviteljev, pozivanje, klepet. Ta storitev se lahko kupi za gostitev sestankov do 14 udeležencev ali do 199 sodelujočih. Na voljo je tudi za nakup kot razmestitev v podjetju, pri čemer imajo notranji udeleženci naročnino na storitev. Vsi sestanki neomejeno dovoljujejo sodelujoče zunaj vašega podjetja.

#### 1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- Odjemalec IBM Notes (vključno s prenosom programske opreme) in spletna pošta, koledar ter kontaktni podatki v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, prilagojenimi poštnimi mapami ter pooblaščenjem za pošto in koledar. Račun naročnikovega podjetja je lahko nastavljen samo v storitvi ali v hibridni konfiguraciji (hibridna konfiguracija je integrirana z okoljem Domino na mestu uporabe).

- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti virusom in neželeni pošti
- Vsakemu uporabniku ponudbe IBM SaaS je dodeljenih 25 gigabajtov prostora v poštnem predalu
- Za vsakega uporabnika SmartCloud Notes vsebuje eno licenco za določen čas za IBM Domino Enterprise Client Access. To uporabnikom omogoča dostop do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino prek brskalnika ali odjemalca IBM Notes. Za aplikacijske strežnike Domino na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

#### 1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Samo spletni dostop na podlagi brskalnika do elektronske pošte, koledarja in kontaktnih informacij v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, poštnimi mapami po meri, delegiranjem pošte in koledarja.
- 1 GB poštni predal (samo standardna poštna predloga, ki jo nudi storitev)
- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Aplikacija IBM SmartCloud Notes Entry ne vključuje dostopa brez povezave, dostopa na podlagi IMAP, uporabe odjemalca IBM Notes ali možnosti najemanja izbirnih storitev za selitev obstoječe pošte v storitev. Naročnikom tudi ne dovoljuje, da s svojim računom uporabljajo storitve Blackberry.
- Za vsakega uporabnika SmartCloud Notes Entry vsebuje eno licenco za določen čas za IBM Domino Enterprise Client Access. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe. Za aplikacijske strežnike Domino na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

#### 1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Spletna pošta, koledar in stiki z nabiralnikom, ki vsebuje pregled sporočil, mape, ki jih je ustvaril sistem, in uporabniške mape, možnost, da povlečete in spustite sporočila v mape. Podpora za osebne koledarje in koledarje podjetja ter sezname stikov.
- 25 GB prostora v poštnem predalu za vsakega uporabnika

#### 1.1.10 Podpora za IBM SmartCloud za napredno družabno poslovanje

Najvišja stopnja podpore, vključno s prioritetenim obravnavanjem in hitrejšim odzivom na prijavljene težave.

#### 1.1.11 Mobilne naprave

Izvirne mobilne aplikacije so na voljo v ustreznih trgovinah z aplikacijami za IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings in IBM Traveler za SmartCloud Notes.

### 1.2 Izbirne funkcije

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo
Avdio konference za SmartCloud Meetings	•	•	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo
Traveler za SmartCloud Notes	✓	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	•
Archive Essentials	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	•
BlackBerry	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	Ni na voljo

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Dodatna shramba za sodelovanje</b>	•	•	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo

✓ – Vključeno

• – Na voljo

Ni – Ni na voljo  
na  
voljo

### 1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Obdelava besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev s podporo pri urejanju v realnem času in komentiranjem ter diskusijami v kontekstu, z upravljanjem različic datotek iz IBM SmartCloud Connections.

### 1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Avdio konference na spletnih seminarjih za VoIP, plačljivo in brezplačno klicanje, kjer lahko vsi uporabniki kličejo prek računalnika ali telefona in slišijo oz. govorijo ter snemajo oz. predvajajo sestanek.

Storitve so lahko plačljive ali brezplačne glede na državo klica, razdeljene pa so v območja na naslednji način:

Plačljiva območja:

- Območje 1 – ZDA, Kanada
- Območje 2 – Avstrija, Belgija, Francija, Nemčija, Hongkong, Irska, Italija, Japonska, Nizozemska, Singapur, Španija, Švedska, Švica, Združeno kraljestvo
- Območje 3 – Argentina, Avstralija, Bahrajn, Brazilija, Bolgarija, Čile, Ciper, Češka, Danska, Estonija, Finska, Grčija, Madžarska, Izrael, Latvija, Luksemburg, Mehika, Nova Zelandija, Norveška, Peru, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Slovenija
- Območje 4 – Kitajska, Indija, Litva, Malezija, Rusija, Južna Afrika, Južna Koreja, Tajvan, Turčija, Vietnam

Brezplačna območja:

- Območje 1 – ZDA, Kanada
- Območje 2 – Avstralija, Avstrija, Estonija, Francija, Nemčija, Hongkong, Irska, Izrael, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugalska, Singapur, Španija, Švedska, Švica, Združeno kraljestvo
- Območje 3 – Belgija, Brazilija, Bolgarija, Hrvaška, Ciper, Češka, Danska, Finska, Grčija, Madžarska, Islandija, Japonska, Latvija, Malezija, Mehika, Monako, Nizozemska, Nova Zelandija, Norveška, Panama, Rusija, Slovaška, Slovenija, Južna Koreja, Tajsk
- Območje 4 – Argentina, Bahami, Bahrajn, Belorusija, Bosna in Hercegovina, Čile, Kitajska, Kolumbija, Indija, Indonezija, Litva, Peru, Filipini, Savdska Arabija, Južna Afrika, Tajvan, Venezuela, Vietnam

Dodatne datjave za mobilne storitve – Dodatne datjave veljajo za mobilne klice na brezplačne številke v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Brazilija, Švica, Nemčija, Danska, Estonija, Španija, Madžarska, Irska, Italija, Nizozemska, Nova Zelandija, Portugalska, Švedska, Slovaška

Brezplačne dodatne datjave – Brezplačnim stopnjam se dodajo dodatne datjave za nekontinentalne dele ZDA, kadar uporabniki avdiokonferenc kličejo brezplačne številke za ZDA iz katerega koli spodaj navedenega nekontinentalnega dela ZDA:

- Območje 1 – Aljaska, Kanada, Guam, Havaji, Portoriko, Ameriški deviški otoki
- Območje 2 – Angvila, Antigva in Barbuda, Bahami, Barbados, Bermuda, Britanski deviški otoki, Kajmanski otoki, Dominika, Dominikanska republika, Grenada, Jamajka, Montserrat, Sveti Kitts in Nevis, Sveta Lucija, Sveti Vincent in Grenadines, Sveti Martens, Trinidad in Tobago, Otočje Turks in Caicos

### 1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Dostava pošte, koledarja in stikov podprtim mobilnim napravam. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.

### 1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Arhiv elektronske pošte in funkcije eDiscovery za stranke IBM SmartCloud Notes, ki strankam omogoča klasificiranje, indeksiranje, iskanje in prejemanje celotne ali delne vsebine pošte z uporabo spletnega vmesnika s pravilniki o hranjenju, pravnimi zadržki, revizijskimi sledmi in neomejenim shranjevanjem.

### 1.2.5 IBM SmartCloud Notes za gostujočo storitev BlackBerry

Zmožnost dovoljenega dostopa gostujočega strežnika podjetja BlackBerry (BES) neposredno od IBM.

### 1.2.6 Dodatna shramba za sodelovanje

Dodatno shranjevanje za sodelovanje.

### 1.2.7 Povečanje

Storitve v oblaku, določene kot povečanje, so na voljo samo obstoječim IBM-ovim imetnikom licence za kraj uporabe z naročnino in podporo za povezani IBM-ov program, ki je dejaven v času naročnine za storitve v oblaku s povečanjem in enakovreden številu naročnin za storitve v oblaku.

## 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 v odjemalcih so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov v odjemalcih 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. Dnevnik 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 Filtriranje vsebine

Izdelka IBM SmartCloud Notes in IBM SmartCloud iNotes uporabljata različna orodja za nadzor storitev v oblaku, preiskovanje neželene pošte in napadov virusov ter uveljavitev ukrepov na področju lastništva in standardne tehnologije, kar omogoča blokiranje ali filtriranje morebitne neželene, množične in/ali

zlonamerne vsebine. IBM si pridržuje pravico do blokiranja poskusov komunikacije s strani drugih subjektov v internetu (vendar tega ni dolžan storiti). IBM si pridržuje pravico (vendar ni zavezan) predhodno pregledati, oceniti, označiti, filtrirati, spremeniti, zavrniti ali odstraniti katerokoli ali vso vsebino.

## 2.6 Pridobivanje in odstranjevanje podatkov

Po poteku ali odpovedi storitev v oblaku so podatki naročnika uničeni v 90 dneh, in sicer v skladu s standardnimi postopki za odstranitev podatkov. Med trajanjem storitev v oblaku IBM zagotavlja dostop do API-ja prek kompleta orodij za družabno poslovanje (<https://www.ibm.com/social>). Podatki izdelka SmartCloud Notes so na voljo prek podvojevanja na strani odjemalca. Podatki izdelka SmartCloud iNotes so na voljo prek standardnih protokolov za pošto in koledar. Do podatkov o uporabniških nastavitvah in drugi metapodatki, kar brez omejitev vključuje e-poštne podpise, pravila za posredovanje pošte, poštne filtre, možnosti prikaza koledarja itd., ni mogoče dostopati prek API-ja. Če so podatki potrebni, jih bo IBM po odpovedi naročnine zagotovil v dogovorjeni obliki zapisa, v dogovorjenem času in z dogovorjenimi materiali. IBM mora najkasneje ob odpovedi naročnine prejeti pisno obvestilo, da so takšni podatki potrebni. Če naročniki ne zahtevajo vračila podatkov, jih bo IBM v skladu z najboljšimi industrijskimi praksami nepovratno izbrisal.

## 2.7 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.

## 2.8 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.

## 2.9 Ponovna vzpostavitev po katastrofi

Podjetje IBM ima prostore za ponovno vzpostavitev po katastrofi, ki so geografsko oddaljeni od glavnega središča za podatke, vključno s potrebno strojno opremo, programsko opremo in možnostjo povezave z internetom v primeru, da proizvodni obrat IBM na glavnem središču za podatke ni na voljo.

V primeru, da se pojavi stanje katastrofe, pri čemer je katastrofa opredeljena kot "Force Majeure", kar pomeni, da višja sila, terorizem, stavka delavcev, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, ukazi ali omejitve, virusi, napadi za zavrnitev storitve in drugo zlonamerno vedenje, izpad pripomočkov in povezljivosti omrežja ali karkoli drugega povzroči, da storitve v oblaku niso na voljo, na kar IBM razumno gledano ni mogel vplivati, bo IBM obnovil naročnikov dostop do storitev v oblaku, kot sledi. IBM bo priskrbel strojno opremo, programsko opremo in omrežno infrastrukturo, s čimer bo naročnik lahko obnovil dostop do storitev v oblaku 12 urah po razglasitvi katastrofe. Okolje bo obnovljeno z uporabo najnovejše varnostne kopije vsebine v največ 8 urah po izgubi vsebine obnovljenega podatkovnega niza vsebine.

## 3. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 3.1 Metrika zaračunavanja

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

- a. Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Pooblaščen uporabnik je edinstvena oseba, ki se ji omogoči dostop do storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki se mu med obdobjem merjenja, navedenim v dokumentu naročila, na kakršen koli način, neposredno ali posredno, omogoči dostop do ponudbe storitev v oblaku (na primer: prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje). Pooblastilo pooblaščenega uporabnika je edinstveno zanj, in ga ne sme souporabljati niti prenesti, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na tretjo osebo.
- b. Gostitelj z največ X udeleženci je merska enota, na podlagi katere je mogoče kupiti storitve v oblaku. Gostitelj je določen uporabnik s pravicami dostopa do osebnega računa, kar mu omogoča gostovanje neomejenega števila sestankov z največjim številom udeležencev, ki je podano v naročnikovem dokumentu naročila. Istočasno lahko poteka samo en sestanek na gostitelja.
- c. Minuta je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za minute, da z njimi pokrije skupno ali delno število minut storitev v oblaku, porabljenih v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokumentu naročila.

### **3.2 Bremenitve in obračunavanje**

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

#### **3.2.1 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.

### **3.3 Zaračunavanje presežkov**

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. Možnosti trajanja in podaljšanja**

### **4.1 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.

### **4.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku**

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

#### **4.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti**

Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku odpove 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 obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

#### **4.2.2 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.

#### **4.2.3 Zahtevano podaljšanje**

Če je v dokumentu naročila določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu 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.

## 5. Tehnična podpora

Tehnična podpora se zagotavlja v naročniškem obdobju. Storitve tehnične podpore za IBM SmartCloud for Social Business pomagajo uporabnikom kar najbolje izkoristiti storitve v oblaku. Ta oddaljena tehnična podpora dopolnjuje naročnikovo osebje za podporo in skrbništvo, tako da zagotavlja dostop do IBM-ovih strokovnjakov za podporo v zvezi s težavami glede storitev v oblaku, ki jih naročnik ne more odpraviti. Dostop do standardne podpore za IBM SmartCloud for Social Business je vključen kot del storitev v oblaku, kot je opisano spodaj. Dostop do storitve IBM SmartCloud za napredno podporo za družabno poslovanje je na voljo kot samostojna storitev za dodatno plačilo.

Standardna tehnična podpora za IBM SmartCloud for Social Business vključuje podporo najvišje ravni resnosti in podporo po korakih za težave drugih ravni resnosti.

Storitve IBM SmartCloud za napredno podporo za družabno poslovanje vključuje podporo resnosti 1 in podporo po korakih za težave drugih resnosti s prioritarnim obravnavanjem, hitrejšimi cilji odziva in dodatnimi storitvami podpore.

Možnosti tehnične podpore so podrobno opisane na <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Pregled ciljev odziva tehnične podpore za SmartCloud:

	Standardna podpora	Napredna podpora
<b>Najvišja raven resnosti</b>	V dveh urah (7 dni v tednu, 24 ur na dan)	V 30 minutah (7x24)
<b>Raven resnosti 2</b>	V dveh delovnih urah	V eni uri
<b>Raven resnosti 3</b>	V dveh delovnih urah	V dveh urah
<b>Raven resnosti 4</b>	V dveh delovnih urah	V dveh urah

Če je naročnik pridobil te storitve SmartCloud od prodajalca, lahko veljajo drugačne določbe podpore – v tem primeru se naj naročnik za več informacij obrne na svojega prodajalca.

## 6. Programska oprema za omogočanje

Ta ponudba storitev v oblaku lahko vsebuje programsko opremo za omogočanje. Naročnik sme uporabljati programsko opremo za omogočanje v povezavi z uporabo storitev v oblaku v času trajanja naročniškega obdobja za storitve v oblaku in na način, opisan v dokumentaciji ali licenci. Če programska oprema za omogočanje vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico do izvedbe izpeljanih del vzorčne kode in njihove uporabe v skladu s to odobritvijo. Programska oprema za omogočanje je zagotovljena na podlagi pogodbe o ravni storitev, če obstaja, kot komponenta storitev v oblaku, in zanjo velja ustrezna licenčna pogodba oz. pogodbe.

## 7. Komunikacija

IBM-ova skupina za storitve za stranke naročnikom pošilja naslednja sporočila:

### a. Servisne posodobitve

Ta e-poštna obvestila za skrbnike naročnikov vključujejo pomembne spremembe v storitvah v oblaku, nove funkcije ali IBM-ove zahteve, s čimer se zagotovi, da lahko naročnik v celoti izkoristi storitve. Če ni zahtevano nobeno dejanje, se običajno pošiljajo 2 tedna pred izdajo. Če je potrebno kako dejanje, na primer sprememba omrežja ali navodila za uporabnike, se vnaprej pošlje dodatno obvestilo.

### b. Obvestila o vzdrževanju

Ta e-poštna sporočila skrbnike naročnikov obveščajo, da bo izkoriščen rezervirani/razporejen čas vzdrževanja. Navadno se pošljejo 3 dni vnaprej kot opomnik o prihajajočem obdobju za vzdrževanje. Ko je vzdrževanje zaključeno, se pošlje dodatno obvestilo, ki skrbnike naročnikov obvesti o zaključku vzdrževanja. Informacije o naslednjem obdobju za vzdrževanje so na voljo tudi na naslovu: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Naročniki ne prejema neposrednih e-poštnih obvestil, kot so tista, poslana skrbnikom/prejemnikom vaših



strank. Namesto tega naročniki 3 dni pred obdobjem za vzdrževanje vidijo najavo o načrtovanem vzdrževanju v brskalniku.

c. Obvestila o dogodkih

IBM-ova skupina za storitve za stranke bo takoj obvestila skrbnike naročnikov o stanju obnovitve storitev, in sicer prek več komunikacijskih kanalov (spletna stran s stanjem podatkovnega centra, besedilna sporočila SMS (odvisno od naročnine) ter redna in pogosta e-poštna sporočila). Ta obvestila se na splošno pošljejo, ko IBM potrdi težavo, v času dogodka, da se skrbnike naročnikov obvesti o reševanju težave, in ob zaključku dogodka, da se sporoči, da je spet "vse v redu".

Obvestila se pošiljajo skrbnikom naročnikov za dogodke, ki vplivajo na celotno storitev. IBM morda ne bo poslal obvestil o manjših težavah ali težavah, ki vplivajo samo na enega ali nekaj naročnikov.

## **8. Dodatne informacije**

### **8.1 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.

### **8.2 Izpeljane lokacije prejemanja storitev**

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

### **8.3 Brez zdravstvenih osebnih podatkov**

Storitve v oblaku niso zasnovane v skladu s predpisi HIPAA in se jih ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

### **8.4 Piškotki**

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.

## Dodatek A

Naslednje določbe so določbe neodvisnih dobaviteljev, s katerimi sodeluje IBM pri zagotavljanju teh storitev v oblaku, zato jih mora IBM posredovati naročniku. Za namene tega Dodatka A pomeni izraz "podjetje" IBM. S tem, ko naročnik soglaša s tem opisom IBM-ovih storitev v oblaku, hkrati soglaša z naslednjimi določbami dobaviteljev, ki so vključene v tem dodatku.

### 1. Pogoji Oracle, ki veljajo za SmartCloud Docs in SmartCloud Meetings

Storitve v oblaku vključujejo tehnologijo filtriranja in prikazovanja dokumentov Outside In ("tehnologija Outside In"), ki jo zagotavlja Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Izraz "tehnologija Outside In" vključuje katero koli tehnologijo, ki jo dobavitelji licencirajo družbi Oracle. Izraz "IBM-ov dobavitelj", uporabljen v tem opisu storitev in zadevni pogodbi, vključuje Oracle in njegove dobavitelje. Poleg določb in pogojev tega opisa storitev in zadevne pogodbe mora naročnik kot pogoj za uporabo tehnologije Outside In soglašati z naslednjim: (1) Oracle USA, Inc. je zunajpogodbeni upravičenec tega opisa storitev in zadevne pogodbe; (2) naročnik lahko prenese naročnine na storitve v oblaku samo, če pošlje IBM-u predhodno pisno obvestilo ter upošteva določbe tega opisa storitev in zadevne pogodbe; (3) naročnik ne sme objaviti rezultatov primerjalnih preskusov tehnologije Outside In, če ne pridobi predhodnega pisnega dovoljenja; (4) IBM lahko obvesti svoje dobavitelje o rezultatih preverjanja skladnosti s predpisi v zvezi s takšnimi komponentami IBM-ovih dobaviteljev; (5) do mere, ki jo dopušča lokalna zakonodaja, zakon o transakcijah enotnih računalniških informacij (UCITA – Uniform Computer Information Transactions Act) ne velja.

### 2. Prepovedana uporaba

Podjetje Microsoft prepoveduje naslednjo uporabo:

Brez uporabe z visoko stopnjo tveganja: naročnik ne sme uporabljati storitev v oblaku za noben namen in v nobenih okoliščinah, v katerih bi lahko zaradi nedelovanja storitev v oblaku prišlo do smrti, hudih telesnih poškodb ali velike fizične ali okoljske škode ("uporaba z visoko stopnjo tveganja"). Primeri visokega tveganja so (neomejeno na): letala ali drugi načini masovnega prevoza ljudi, jedrske elektrarne ali druge kemične tovarne, sistemi za ohranjanje življenja, medicinska oprema za implantacijo, motorna vozila ali orožni sistemi. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe storitev v oblaku za administrativne namene, za shranjevanje konfiguracijskih podatkov, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo ali druge ne-nadzorne aplikacije, odpoved katerih ne more povzročiti smrti, telesnih poškodb ali velike fizične ali okoljske škode. Te aplikacije brez nadzora lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za funkcijo nadzora.