

Opis IBM-ovih storitev v oblaku

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Storitve v oblaku

Ponudba storitev v oblaku, vključno z osnovno ponudbo in razpoložljivimi izbirnimi storitvami, je opisana spodaj in podana v dokumentu naročila. Za namene teh storitev v oblaku je dokument naročila 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 Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management ponuja orodja za organizacijo skupnosti partnerjev; učinkovite, samopostrežne in porazdeljene procese; ter nadzor in vpogled v sodelovanje partnerjev. Naročnik lahko svojim poslovnim partnerjem ali tretjim osebam omogoči dostop do storitev v oblaku za izmenjavo podatkov z njim ali uporabo storitev v oblaku v naročnikovem imenu ("gostujoči uporabnik"). Gostujoči uporabniki si lahko v okviru storitev v oblaku prek podprtega internetnega brskalnika ogledajo in sodelujejo v dejavnostih po navodilih naročnika, s čimer podpirajo sodelovanje partnerjev z naročnikom. Storitve v oblaku zagotavljajo gostujočim uporabnikom vpogled v informacije, programsko opremo in podatke, ki jih ustvari, zagotovi, naloži ali prenese naročnik ali kateri koli njegov pooblaščen uporabnik. Storitve v oblaku vključujejo:

- a. **Upravljanje partnerjev** – naročnik lahko vključi svoje partnerje v storitve v oblaku prek povabil, ki se pošljejo partnerjem in jim omogočajo, da se registrirajo za naročnikov primerek storitev v oblaku. Naročnik ima na voljo tudi središčni pogled partnerjev, kjer si lahko ogleda značilnosti posameznega partnerja, vključno z organizacijo, skrbniškimi stiki, uporabniškimi stiki, dodeljenimi atributi in statusom posameznih dejavnosti, ki so bile dodeljene zadevnemu partnerju.
- b. **Upravljanje uporabnikov** – naročnikov skrbnik lahko doda druge uporabnike in partnerjev skrbnik lahko doda uporabnike v svoji organizaciji v storitve v oblaku, tako da pošlje povabila uporabnikom, ki bodo v naročnikovi zadevni hierarhiji.
- c. **Sodelovanje prek dejavnosti** – vmesnik za samopomoč za izdelovanje, izvajanje in spremljanje dejavnosti. Med fazo definicije dejavnosti lahko naročnik vzpostavi delovne tokove in vpelje svoje partnerje v porazdeljene dejavnosti skozi izdelavo dejavnosti z oblikovalnikom dejavnosti.
- d. **Oblikovalnik dejavnosti** – pomoč naročniku v fazi definicije dejavnosti pri izdelavi lastnega nabora dejavnosti za njegove partnerje glede na naročnikove specifične poslovne potrebe. Oblikovalnik dejavnosti zagotavlja interaktivno, grafično vizualno predstavitev delovnega toka in uporabniškega vmesnika, ki bo predstavljen partnerju, ter je sestavljen iz naslednjih komponent:
 - Oblikovalnik poteka naloge – za definiranje poteka naloge.
 - Oblikovalnik poteka pogovornega okna – za definiranje poteka pogovornega okna za specifično nalogo.
 - Oblikovalnik videza pogovornega okna – za definiranje pogovornega okna, ki bo predstavljen partnerju.
- e. **Atributi partnerjev** – ustvarjeni in dodeljeni partnerjem kot pomoč pri organiziranju in segmentiranju osnove partnerjev. Partnerje je mogoče organizirati v skupine na podlagi kriterijev, specifičnih za naročnika, kot so panoge, velikost partnerja, izdelki, regije, tehnične zmogljivosti itd. Atributi partnerjev se uporabljajo tudi pri lansiranju dejavnosti, s čimer lahko naročnik lažje prepozna partnerje, ki bi jih morda želel povabiti k sodelovanju.
- f. **Lansiranje dejavnosti** – s to komponento naročnik predstavi novo dejavnost svojim partnerjem. S funkcijo lansiranja dejavnosti lahko naročnik nastavi ime za dejavnost, izbere skupino partnerjev, ki bo sodelovala v dejavnosti, določi trajanje dejavnosti in vzpostavi kontrolne točke s partnerjem na osnovi napredka dejavnosti.
- g. **Vmesnik za partnerje** – omogoča sodelovanje partnerjev v dejavnosti prek samopostrežnega vmesnika. Ta samopostrežni vmesnik omogoča partnerjem, ki jih naročnik izbere za sodelovanje v

dejavnosti oz. so bili obveščeni o novi dejavnosti, da lahko sodelujejo, tako da sledijo korakom, ki jih je naročnik navedel med fazo definicije dejavnosti.

- h. **Spremljanje dejavnosti** – naročnik lahko spremlja napredek dejavnosti prek zaslona s povzetkom napredka posameznega partnerja, prikazanim kot celoto. Naročnik si lahko ogleda uspeh, zamude in napake v delovnem toku za svoje partnerje kot celoto. Pridobi lahko tudi globlji vpogled v partnerjev napredek, tako da si ogleda korake, ki jih je zadevni partner dokončal, ter korake, ki jih je še treba izvesti v realnem času. Partner ima enak vpogled v napredek dejavnosti, kot je na voljo naročniku.
- i. **Odobritev dejavnosti** – naročnik lahko pregleda korake v dejavnosti, za katere je potrebna odobritev s strani naročnika, preden se lahko nadaljuje na naslednje korake v dejavnosti.
- j. **Varna in prilagodljiva infrastruktura** – vključuje komponento za integracijo API-ja REST, s katero lahko naročnik integrira svoje systemske zapise ter druge storitve in aplikacije v IBM MRM. API-je je mogoče dodati na različnih točkah v dejavnosti. IBM MRM vključuje možnost konfiguracije API-jev kot del oblikovalnika dejavnosti.
- k. **Skupna raba datotek** – naročnik in njegovi partnerji lahko naložijo in souporabljajo datoteke v podporo dokončanju dejavnosti. Naročnik lahko prav tako naloži slikovne datoteke, ki jih je mogoče uporabiti v podporo prilagajanju primerka storitev v oblaku in za uporabo z oblikovalnikom dejavnosti. Skupna velikost datotek za naročnike in njegove partnerje je omejena na 750 GB.
- l. **Preizkušanje in izboljšave** – IBM lahko (a) prevede in analizira anonimne, združene, povzete podatke, povezane z naročnikovo uporabo storitev v oblaku, (b) pripravi poročila, študije, analize in druge delovne izdelke, ki izhajajo iz tega prevajanja in analize (s skupnim imenom "prevedeni podatki"), ter (c) kopira naročnikove podatke v neprodukcijski strežnik v okolju storitev v oblaku za izključni namen preizkušanja in izboljšanja kakovosti IBM-ovih izdelkov do največ 180 dni. IBM ohrani vse lastniške pravice do zbranih podatkov.

1.2 Izbirne storitve

- a. Ponudba **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** zagotavlja dodatno raven segregacije podatkov z ekskluzivno obdelavo aplikacij in baz podatkov ter ločitvijo z navideznimi omrežji LAN.
- b. Ponudba **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** omogoča zadržanje naročnikovih podatkov za vnaprej določeno, razširjeno obdobje. Obdobje zadržanja podatkov je mogoče pridobiti kot enoletne prirastke. Skupni razširjen čas zadržanja podatkov bo določen s številom primerkov te izbirne storitve, ki jo je mogoče pridobiti, kot je navedeno v naročnikovem dokumentu naročila.

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 segregacije dolžnosti. 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 repozitorije 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 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 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 naročnikovo osebje 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 storitev vam ne zagotavlja nobenega jamstva.

3.1 Definicije

- a. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitve v oblaku.
- b. "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.
- c. "Zahtevek" je zahtevek o nedoseganju ravni storitve v pogodbenem mesecu, ki je bil IBM-u predložen v obdelavo v skladu s to pogodbo o ravni storite.
- 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 ali najavljenega izpada zaradi 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 storitev v oblaku; ali
 - (5) IBM-ova skladnost z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- e. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- f. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

3.2 Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. 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.
- d. 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 storitve v oblaku.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost (tekem pogodbenega meseca)	Strošek za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (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.

Primer: 500 minut skupne nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

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, niti ne velja za katere koli 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 naslednjo metriko zaračunavanja iz dokumenta naročila:

- a. ID entitete je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. ID entitete je unikatni identifikator, ki se lahko v okolju storitev v oblaku imenuje z različnimi izrazi, kar lahko med drugim vključuje ID naročnika, ID partnerja, ID dobavitelja, ID prodajalca ali ID EDI v storitvah v oblaku. Naročnik mora pridobiti ustrezna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število ID-jev entitete, vsebovanih v storitvah v oblaku med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokumentu naročila.

Za IBM Multi-Enterprise Relationship Management je ID entitete unikatni identifikator za poslovno entiteto ne glede na njeno organizacijsko strukturo.

- b. Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ustrezna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo med obdobjem merjenja, navedenim v dokumentu naročila.

4.2 Bremitve in obračunavanje

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

4.3 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.

4.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v obdobju merjenja presega pooblastila, navedena v delu dokazila o upravičenosti dokumenta naročila, se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno 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 izvirnemu 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 po koncu obdobja trajanja 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 podaljšanja "prekinitev", 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.

6. Tehnična podpora

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

Delovni čas telefonske in e-poštne podpore je naslednji:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 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: 1-855-646-5629

E-pošta: mrm@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 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

7. Skladnost z določili varnega pristana

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

8. Dodatne informacije

Uspešna uporaba storitev v oblaku je odvisna od pripravljenosti naročnika in njegovih poslovnih partnerjev, da naredijo naslednje:

- zagotovijo povezljivost med naročnikom in IBM-om ter sodelujejo z IBM-om pri skupnem preizkušanju povezljivosti med naročnikom in IBM-om;
- 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;
- pregledujejo podatke glede natančnosti in popolnosti ter zagotovijo ustrezne varnostne ukrepe za identificiranje napak v podatkih, obdelavi in prenosu;
- 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;
- nastavil ustrezne parametre za obdelavo podatkov in parametre za prenos;

- f. 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
- g. zagotovijo nemoteno poslovanje in sporočijo pričakovanja svoji skupnosti poslovnih partnerjev v povezavi s preizkusnimi obdobji, preseljevanjem in pretvorbami v okviru storitev v oblaku.
- h. Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do storitev v oblaku in njihovo uporabo sprejeti spletno pogodbo, ki jo zagotovi IBM. Naročnik je odgovoren za te gostujoče uporabnike, kar med drugim vključuje a) kakršne koli zahteve, ki jih vložijo gostujoči uporabniki v zvezi s storitvami v oblaku, b) stroške, ki jih povzročijo gostujoči uporabniki, ali c) kakršno koli napačno uporabo storitev v oblaku s strani teh gostujočih uporabnikov.

8.1 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

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

8.2 Zbiranje podatkov

Naročnik se zaveda in soglašja, 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.