

Opis IBM-ovih storitev v oblaku

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Opis storitev iz vašega naročila:

1. **Storitve v oblaku**

Ponudba storitve v oblaku, ki jo lahko naročite, vključno z osnovno ponudbo in razpoložljivimi dodatnimi funkcijami, je opisana spodaj in kot je izbrana 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 Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud za uporabnike Standard**

Standardnim uporabnikom so na voljo naslednje zmožljivosti:

- Konzola Intelligent Operations Center (IOC) – glavni vmesnik, ki uporabniku omogoča ogled dogodkov in statusa dogodkov, geoprostorskih informacij (za to je potrebna integracija s storitvijo GIS, ki ni na voljo z IBM-ovimi storitvami v oblaku) in ogled poročil za zgodovinsko analizo trendov, optimiziranje razmestitve virov in ključnih indikatorjev zmožljivosti, ki jih izbere uporabnik (KPI).
- Uporabnikom omogoča ogled rezultatov analitike na osnovi časa in lokacije dogodkov ali drugih podatkov, obdelanih v IBM-ovih storitvah v oblaku na zemljevidu.
- Uporabnikom omogoča priklic dogodkov na osnovi podatkov, obdelanih z IBM-ovimi storitvami v oblaku.
- Uporabnikom omogoča ogled poročil o dogodkih ali podatkih, zajetih s konzolo IOC.
- Nudi predloge standardnega operativnega postopka, ki ga lahko uporabniki prilagodijo za dogodke odziva v sili.
- Uporabnikom omogoča izvajanje standardnih operativnih postopkov, ki lahko pomagajo pri avtomatizaciji standardnega odziva na dogodek, prag KPI ali pogoj, opredeljen v poročilu.
- Uporabnikom omogoča povzetek informacij "na pogled" za vse dogodke v mestu.

1.2 **IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud**

Uporabniki Premium imajo dostop do vseh zmožnosti IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud, kot je navedeno zgoraj, ter naslednje dodatne zmožnosti:

- Uporabnikom omogoča ustvarjanje in spreminjanje KPI-jev ter poročil.
- Uporabnikom omogoča ustvarjanje in spreminjanje standardnih operativnih postopkov, vključno s predlogami za odziv v sili.
- Uporabnikom omogoča izvajanje skrbništva nad IBM-ovimi storitvami v oblaku prek skrbniških vmesnikov.
- Uporabnikom omogoča uvoz podatkov iz vašega sistema ali sistema tretjih oseb prek integracijskih API-jev.
- Uporabnikom omogoča konfiguriranje analitike, ki identificira korelacije na osnovi časa in lokacije dogodkov v mestu.
- Uporabnikom omogoča definiranje in upravljanje vmesnikov ter konfiguriranje poročil v portalu za sodelovanje prebivalcev (opredeljenem spodaj).
- Uporabnikom omogoča oddajanje zahtev za storitve za dodajanje uporabnikov sistemu, spreminjanje konfiguracije uporabnika in dodajanje novih zaslonov v uporabniški vmesnik.

1.3 **IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud za uporabnike Consumer**

Uporabniki Consumer lahko uporabljajo portal za sodelovanje prebivalcev, specializiran vmesnik, ki omogoča zunanji, javni dostop uporabnikom Consumer do IBM-ovih storitev v oblaku. Uporabniki Consumer lahko pošljejo zahteve za storitve ter si prek portala za sodelovanje prebivalcev ogledajo stanje svoje zahteve in morebitna poročila. Uporabniki Consumer nimajo dostopa do vseh zmožnosti IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud ali IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud.

2. Opis zaščite

2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, ki so objavljeni ter s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM 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 dogodke v skladu s 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. V podatkovnih središčih IBM IOC se WIFI ne uporablja. Dnevnik nadzora dostopa se redno pregleduje. Uveljavljeni so postopki prekinitve in uvedbe sprememb, ki vključujejo vračilo sredstev in prekinitve pravic dostopa.

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 postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo ločeno pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM-ovo osebje nadzoruje vire IBM-ovih podatkovnih centrov 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblašeni skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V IBM-ovih podatkovnih centrih so nameščeni 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-ova ekipa hrani dnevnik svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi repozitoriju, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, pri katerih je to tehnično mogoče. 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 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 potrebni 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. Uporabljena je tudi fizična zaščita pred škodo zaradi požara, poplave, potresa, eksplozije, civilnih nemirov ter drugih oblik naravnih nesreč in nesreč, ki jih povzroči človek. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani. Vnašanje in odstranjevanje opreme se zapisuje v dnevnik.

2.6 Skladnost

V naših produkcijskih podatkovnih centrih se letno izvede revizija tipa SSAE 16 (v preteklosti SAS 70 tipa II) ali enakovredna revizija v skladu s standardi panoge. IBM-ova ekipa preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi aktivnostmi. IBM-ova ekipa 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. Osebe se redno opominja na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Ciljna raven storitev

Ciljne ravni storitve za storitve v oblaku so naslednje:

- 99,5-odstotna razpoložljivost zunaj rednih načrtovanih časovnih okvirjev vzdrževanja.
- Odzivni čas največ 5 sekund za prikaz aktivnosti spletne strani.

Cilji ravni storitve so namera, ki jo želimo zagotavljati, in ne jamstvo za naročnika. Če IBM ne izpolni ciljev ravnih storitve, naročnik ni upravičen do nobenega vračila, dobropisa ali drugih pravnih sredstev.

4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

4.1 Metrika zaračunavanja

Ponudbe IBM-ovih storitev v oblaku se prodajajo v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja iz dokumenta naročila:

- a. Istočasni uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Istočasni uporabnik je oseba, ki v kateri koli časovni točki dostopa do storitev v oblaku. Tudi če oseba hkrati dostopa do storitev v oblaku večkrat, se šteje kot en istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število uporabnikov, ki hkrati dostopajo do storitve v oblaku na kakršen koli način, neposredno ali posredno (na primer: prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje), s katerimi koli sredstvi, med obdobjem merjenja, določenim v dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila.

4.2 Stroški in zaračunavanje

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.

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. Obdobje in obračunavanje se ne začneta, dokler ponudba ni v celoti na voljo, kar pomeni, da so vsi prenosi podatkov in konfiguracije zaključeni, preden končni uporabniki dostopajo do storitve v oblaku. 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 ob 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 obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2.2 Nprekinjeno 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 "prekinitve", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik

uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

6. Tehnična podpora

V času naročniškega obdobja za storitve v oblaku se zagotavlja tehnična podpora za storitve v oblaku in programsko opremo za omogočanje, kot je ustrezno. Tehnična podpora je vključena v storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba. V času veljave tehnične podpore:

- a. IBM naročniku zagotavlja pomoč pri rutinskih vprašanjih glede tega, kako kaj izvesti, pa tudi pri preiskovanju dogodkov s funkcijami, povezanih s kodo.
- b. IBM naročniku zagotavlja e.ektronsko poročanje o težavah in pomoč prek spletnega portala za podporo v rednem delovnem času (objavljenem delovnem času glavne izmene) IBM-ovega podatkovnega centra. (Ta pomoč ni na voljo končnim uporabnikom imetnika licence.) IBM nudi pomoč resnosti prve stopnje 24 ur na dan, vsak dan v letu.
- c. IBM lahko zahteva, da mu naročnik omogoči oddaljeni dostop do svojega sistema, da mu lahko pomaga pri izoliranju vzroka težave. Imetnik licence je sam odgovoren za ustrezno zaščito svojega sistema in podatkov v sistemu, kadar IBM oddaljeno dostopa do sistema z njegovim dovoljenjem.

Tehnična podpora ne vključuje pomoči pri 1) načrtovanju in razvoju aplikacij, 2) naročnikovi uporabi storitev v oblaku v drugem operativnem okolju kot je določeno, 3) napakah, ki so jih povzročili izdelki in storitve, za katere IBM ne odgovarja v skladu s tem opisom storitev.

7. Podporna programska oprema

Ta ponudba storitev v oblaku lahko vsebuje podporno programsko opremo. Naročnik sme uporabljati programsko opremo za omogočanje samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku v času trajanja naročniškega obdobja za storitve v oblaku in na način, opisan v dokumentaciji. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico do izdelave izpeljanih del vzorčne kode in njihove uporabe v skladu s to odobritvijo. Programska oprema za omogočanje se zagotavlja v skladu z zavezo glede ravni storitev, če je ta podana, kot komponenta storitev v oblaku, vendar se zagotavlja "TAKŠNA, KOT JE".

8. Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

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

9. Dodatne informacije

9.1 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.

9.2 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.