

IBM Digital Experience Plus on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

Storitve v oblaku zagotavljajo upravljano platformo digitalne izkušnje za izgradnjo in upravljanje spletnih mest z več kanali za naročnike, partnerje in zaposlene. Storitve v oblaku vključujejo zmožnosti upravljanje spletne vsebine, združevanja in integracije.

Storitve v oblaku vključujejo na programski opremi temelječo povezavo VPN z naročnikovim spletnim mestom, ki omogoča varen in šifriran dostop do operacijskih okolij.

Ta storitev v oblaku ni načrtovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta storitev v oblaku ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku.

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

Te storitve v oblaku vključujejo namensko produkcijsko izvajalno operacijsko okolje ter okolje za avtoring, ki ga sestavljata izdelka IBM WebSphere Portal in IBM Web Content Manager, ki omogočata ustvarjanje in upravljanje spletne vsebine ter povezanih delovnih tokov. Poleg tega storitve v oblaku zagotavljajo tudi okolje za zagotavljanje kakovosti za preizkušanje vseh kod po meri in predprodukcijskega okolja za uprizarjanje za upravljanje izdaj.

1.1.1 Storitve za upravljanje naročnikove uspešnosti

IBM največ deset (10) ur tedensko zagotavlja storitve oddaljene pomoči, ki zajemajo upravljanje naročnikove uspešnosti za storitve v oblaku. Te storitve med drugim vključujejo svetovanje o načrtovanih ali nujnih vzdrževalnih dejavnostih, pomoč pri razreševanju in nasvete glede izpadov, svetovanje o novih zmogljivostih produkta in dobrih praksah razmestitve, vključitev drugih IBM-ovih strokovnjakov, kjer je to primerno, zbiranje naročnikovih povratnih informacij o storitvi ter, v splošnem, ravnanje v smislu naročnikovega zastopnika med obdobjem trajanja naročnine.

1.2 Storitve nastavitve in nastavitve na zahtevo

Storitvi IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup in IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup zagotavljata do 40 ur pomoči koordinatorja uvajanja, čigar namen je zagotoviti, da naročnik uspešno nastavi Digital Experience Plus on Cloud. Te storitve vključujejo seznanjenje naročnika s storitvijo in podpornimi mehanizmi, zbiranje konfiguracijskih podatkov za integracijo VPN in SAML, pregled naročnikovih načrtov razmestitve, svetovanje glede razpoložljive dokumentacije, izobraževanje in podporo ter pomoč pri koordiniranju naročnikove in IBM-ove ekipe med začetno nastavitvijo.

1.3 Izbirne funkcije

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity je mogoče pridobiti za razširitev računske zmogljivosti storitev v oblaku z 2 navideznima CPE-jema na primerek.

2. Vseбина in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in

uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1404408577471>

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi k DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.
- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

Strošek za nastavitve na zahtevo, če bo naročena, bo zaračunan po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako storitev nastavitve.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja. V primeru podaljšanja se cene letno povišajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnine pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odpovedi, karkoli je preje.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, izgradnja, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Podporna programska oprema

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitve v oblaku. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".

IBM WebSphere Portal Server in IBM Web Content Manager (Portal) sta distribuirana s storitvami v oblaku in ju je mogoče razmestiti le kot del naročnikovega notranjega okolja za razvoj in preizkušanje za notranje neprodukcijske dejavnosti, kar med drugim vključuje testiranje, uglaševanje zmogljivosti, diagnosticiranje napak, interno primerjalno preizkušanje, uprizarjanje, dejavnosti zagotavljanja kakovosti in/ali razvijanje internih dodatkov ali razširitev za portal z objavljenimi aplikacijskimi programerskimi vmesniki. Naročnik ne sme brez pridobitve ustreznih ločenih produkcijskih pooblastil iz svoje naročnine na storitve v oblaku uporabljati nobenega dela portala za nobene druge namene.

7.3 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev tretjih oseb

Če naročnik ali uporabnik storitev v oblaku prenese vsebine na spletno mesto ali v drugo storitev drugega ponudnika, ki je 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 drugega ponudnika. IBM ne daje jamstev ali zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve drugih ponudnikov in ni pravno odgovoren zanje.

7.4 Koda in preizkusi, ki jih zagotovi naročnik

Naročnik lahko zagotovi kodo po meri za razmestitev v storitvah v oblaku. Zagotovljena koda mora ustrezati zahtevanemu formatu in podprti vsebini, kot je opisano v dokumentaciji za ponudbo storitev v oblaku.

Naročnik jamči, da ima pravico za posredovanje kode IBM-u za uvajanje v storitev.

Odgovornost naročnika je, da je posredovana koda funkcionalna, vključno s kakršnimi koli storitvami drugih ponudnikov, ki jih koda uporablja.

Naročnik na storitvah v oblaku ne sme izvajati nobenih stresnih testov zmogljivosti.

7.5 Uporaba vsebine

Naročnik mora pridobiti vsa potrebna dovoljenja za uporabo, zagotavljanje, hrambo in obdelavo vsebine v okviru storitev v oblaku, ter za podporo, pri čemer IBM-u dodeljuje enako dovoljenje.

7.6 Podpora za sredstva iz kataloga IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM lahko na naročnikovo zahtevo namesti in konfigurira sredstva iz kataloga IBM Collaboration Solutions Catalog (z drugim imenom IBM Green House https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) v storitve v oblaku. Za vsa ta sredstva (kar med drugim vključuje katalog predlog vsebine, graditelja spletnega mesta in portalski programček za skripte) veljajo določbe in pogoji iz kataloga IBM Collaboration Solutions Catalog ter naročnik z uporabo teh sredstev skupaj s storitvami v oblaku soglaša s temi določbami in pogoji. IBM

zagotavlja podporo za uporabo teh sredstev s storitvami v oblaku na komercialno razumni osnovi. Poleg tega po nadgradnji storitev v oblaku ni zajamčeno pravilno delovanje vsebine, ustvarjene s katerim koli od teh sredstev. Vsaka takšna nadgradnja se izvede brez ročne selitve vsebine, ki jo naročnik ustvari s tem sredstvi, in takšna selitev ostane naročnikova odgovornost.