

## IBM Decision Optimization on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku.

### 1. Storitev v oblaku

Ponudba storitve v oblaku, ki jo zagotavlja IBM, je opisana spodaj. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

Ponudba storitev v oblaku vsebuje naslednje zmožnosti:

- razreševanje modelov optimizacije brez bremen namestitve, razmestitve in vzdrževanja nameščenih infrastruktur;
- modele optimizacije "povleci in spusti" za razreševanje ter ogled dnevnikov in rešitve;
- vdelavo zmožnosti optimizacije v aplikacije podjetja – API-ji REST se lahko uporabljajo za avtomatizacijo predložitve, razreševanja in pridobivanja rešitve in dnevnikov za modele optimizacije.
- Podpira razreševanje različnih vrst modelov optimizacije:
  - modeli optimizacije, podani v oblikah zapisa .lp, .mps, .sav (vključena izbirna datoteka .prm);
  - modeli optimizacije, podani v obliki zapisa .mod (vključena izbirna datoteka .dat); in
  - modeli optimizacije, podani z datoteko OPLPROJECT s privzeto izvajalno konfiguracijsko datoteko in eno ali več datotekami .mod (vključuje izbirno datoteko .dat ali .ops).

#### 1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A omogoča naročniku razreševanje modelov optimizacije v skupnem, večnajemniškem področju navideznih računalnikov z zmogljivostjo 6 jeder in 28 GB RAM. Veljata omejitvi največje velikosti naložene datoteke (1 GB na datoteko) in do največ 5 modelov optimizacije v čakalni vrsti.

#### 1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B omogoča naročniku razreševanje modelov optimizacije v skupnem, večnajemniškem področju navideznih računalnikov z zmogljivostjo 10 jeder in 60 GB RAM. Veljata omejitvi največje velikosti naložene datoteke (1 GB na datoteko) in do največ 5 modelov optimizacije v čakalni vrsti.

#### 1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A omogoča naročniku razreševanje modelov optimizacije v skupnem, večnajemniškem področju navideznih računalnikov z zmogljivostjo 6 jeder in 28 GB RAM. Veljata omejitvi največje velikosti naložene datoteke (1 GB na datoteko) in do največ 5 modelov optimizacije v čakalni vrsti.

#### 1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B omogoča naročniku razreševanje modelov optimizacije v skupnem, večnajemniškem področju navideznih računalnikov z zmogljivostjo 10 jeder in 60 GB RAM. Veljata omejitvi največje velikosti naložene datoteke (1 GB na datoteko) in do največ 5 modelov optimizacije v čakalni vrsti.

#### 1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A omogoča naročniku razreševanje modelov optimizacije v skupnem, večnajemniškem področju navideznih računalnikov z zmogljivostjo 14 jeder in 252 GB RAM. Veljata omejitvi največje velikosti naložene datoteke (1 GB na datoteko) in do največ 50 modelov optimizacije v čakalni vrsti.

## **2. Opis zaščite**

### **2.1 Varnostni pravilniki**

IBM ima svojo ekipo za informacijsko varnost ter izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM za svoje zaposlene izvaja letno usposabljanje na področju zasebnosti in varnosti. IBM svoje varnostne pravilnike letno znova preverja na podlagi praks v industriji in svojih poslovnih zahtev. Incidenti, povezani z varnostjo, so obravnavani v skladu s celostnimi postopki za odzivanje v primeru incidentov. IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo dostop pooblaščenih oseb do IBM-ovih podatkovnih centrov, vključno z omejenimi in nadzorovanimi dostopnimi točkami. Obiskovalci se ob vstopu registrirajo in imajo v času svojega obiska spremstvo.

### **2.2 Nadzor dostopa**

IBM-ovo pooblaščen osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Za namen preprečitve dostopa znanim nevarnim internetnim mestom in uporabnikom v državah, za katere je ZDA uvedla embargo, je mogoče uporabiti blokiranje IP-jev. 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.

*Storitve v oblaku med prenosom podatkov prek interneta šifrirajo vsebino med naročnikovo omrežno dostopno točko in IBM-ovim omrežjem.*

*Storitve v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebine ne šifrirajo.*

### **2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve**

Spremembe operacijskih sistemov, programske opreme aplikacij in pravil požarnega zidu ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje podatkovni center 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblašчени skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialna 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. Za namen zmanjševanja možnosti posegov in omogočanja centralne analize se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevniki 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 Skladnost**

Te storitve v oblaku nimajo potrdila o varnem ravnanju z osebnimi podatki ZDA-EU Safe Harbor.

IBM letno izvaja nadzor v skladu s standardom panoge SSAE 16 (ali enakovrednem) v svojih produkcijskih podatkovnih centrih za namen skladnosti s svojimi pravilniki informacijske varnosti. IBM letno podeli potrdila SOC II določenim lokacijam s podatkovnimi centri SoftLayer, ki zagotavljajo storitve v oblaku. IBM s pregledom SOC II izvede nadzor celovitosti varnosti, razpoložljivosti in procesov, povezanih z delovanjem podatkovnih centrov SoftLayer na fizičnih lokacijah. Poročilo o nadzoru lahko naročnik in njegovi nadzorniki pridobijo na podlagi zahteve.

## **3. Tehnična podpora**

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah, kot je opisano v nadaljevanju. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več informacij o časih razpoložljivosti, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisano v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> 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 odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba funkcije ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

## 4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 4.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Ura** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za ure za pokritje skupnega števila polnih ali delnih ur, ki jih storitve v oblaku porabijo tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 4.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

### 4.3 Obračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku tekom obdobja merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu. Skupno število ur, porabljenih v obdobju merjenja, bo izračunano na podlagi zaokrožitve vsake delne ure na naslednjo polno uro.

### 4.4 Stroški na zahtevo

Stroški možnosti na zahtevo, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktiviranje dela na zahtevo.

Naslednji ponudbi na zahtevo sta na voljo na podlagi urne metrike zaračunavanja: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A in IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Naročniku bo zaračunano skupno število polnih ali delnih ur, ki jih storitve v oblaku porabijo med obdobjem zaračunavanja. Skupno število ur, porabljenih v obdobju zaračunavanja, bo izračunano na podlagi zaokrožitve vsake delne ure na naslednjo polno uro.

## 5. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

### 5.1 Obdobje trajanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v potrdilu o upravičenosti. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča

raven uporabe storitev v oblaku tako, da se obrne na IBM ali IBM-ovega poslovnega partnerja, in povečanje bo potrjeno v transakcijskem dokumentu.

## **5.2 Možnosti podaljšanja obdobja trajanja**

Možnost podaljšanja obdobja trajanja storitev v oblaku je v transakcijskem dokumentu podana z enim od naslednjih načinov.

### **5.2.1 Samodejno podaljšanje**

Kadar je podaljšanje samodejno, se storitve v oblaku samodejno podaljšajo za obdobje, navedeno v transakcijskem dokumentu (enoletno obdobje ali obdobje, enako obdobju, ki bo pravkar poteklo), razen v primeru, da naročnik zagotovi pisno odpoved vsaj 90 dni pred datumom poteka veljavnosti.

### **5.2.2 Neprekinjeno zaračunavanje**

Če je določeno, da je zaračunavanje neprekinjeno, ima naročnik še naprej neprekinjen dostop do storitev v oblaku po koncu obdobja trajanja in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces neprekinjenega zaračunavanja, mora poslati pisno obvestilo o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Naročniku bodo zaračunani morebitni neporavnani stroški za dostop do konca meseca, v katerem preklic stopi v veljavo.

### **5.2.3 Zahtevano podaljšanje**

Če je 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 storitve v oblaku uporabljati po datumu konca naročniškega obdobja, mora naročiti novo naročniško obdobje.

## **6. Splošno**

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki prejemajo storitve v oblaku. IBM bo zaračunal davke na podlagi poslovnega naslova, navedenega ob naročilu storitev v oblaku, razen če naročnik IBM-u posreduje drugačne podatke. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoča morebitne spremembe.