

IBM Content Manager OnDemand 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. Navedba cen in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (storitev v oblaku) zagotavlja:

- a. arhiviranje z visokimi hitrostmi;
 - nalaganje, indeksiranje in arhiviranje generiranih natisnjenih izhodnih podatkov, kot so poročila, računi, izjave, pravilniki, razlage koristi, plačilne/kreditne transakcije itd.;
 - prilagodljivost za upravljanje velikih podatkovnih datotek z več dokumenti;
 - podporo za različne oblike zapisa datotek, npr. PDF, AFP, LineData, XML;
- b. samodejno indeksiranje;
 - program v oblaku za nalaganje in indeksiranje, ki samodejno ekstrahira metapodatke iz poročil, izjav itd., ter poseljuje indeksna polja v relacijskih bazah podatkov za namen učinkovitega iskanja in pridobivanja;
- c. učinkovito uporabo prostora za shranjevanje,
 - arhivirane podatke, stisnjene za namen učinkovite uporabe prostora za shranjevanje;
- d. arhiviranje s pretekom veljavnosti dokumentov;
 - za namen nadaljnjega optimiziranja uporabe prostora za shranjevanje določanje poslovnih pravilnikov tako, da samodejno prekličejo veljavnost arhiviranih podatkov glede na vrsto poročila/izjave itd.;
- e. arhiviranje bančnih transakcij za namen skladnosti s standardi XML;
- f. spletni in mobilni dostop do arhiviranih izjav, poročil itd.;
- g. iskanje po celotnem besedilu je lahko omogočeno;
- h. redno razpošiljanje poročil izbranim notranjim uporabnikom;
- i. replikacijo produkcijskih podatkov na sekundarni lokaciji in podporo za obnovitev po hudi napaki;
- j. varno, enonajemniško zasebno infrastrukturo z visoko razpoložljivostjo, ki jo zagotavljata dva podatkovna centra;
- k. spremljanje produkcijskega okolja 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

Vse zgoraj naštetje funkcije so na voljo z nakupom zahtevanih pooblastil za IBM Content Manager OnDemand on Cloud, kot je opisano spodaj.

1.2 Zahtevana pooblastila

Naročnik mora pridobiti naročnino na pooblastila za osnovno ponudbo storitev in prostor za shranjevanje, kot je navedeno spodaj.

Pooblastilo za osnovno ponudbo storitev

- Vsaka osnovna ponudba storitev predstavlja zmogljivost obdelave določene količine obsega podatkov in uporabniških operacij v opredeljenih časovnih obdobjih, kot je opisano spodaj. Opisi zmogljivosti so smernice, ki naročniku pomagajo pri izbiri primerne konfiguracije za namenjene delovne obremenitve, pri čemer se lahko dejanski rezultati razlikujejo glede na značilnosti naročnika.
- Vsak primerek osnovne ponudbe storitev vključuje nastavitve do 10 različnih definicij aplikacij poročanja ali definicij izjav. Namestitve dodatnih definicij aplikacije za poročanje/vrst izjav je mogoče zahtevati kadarkoli z nakupom dodatnih, izbirnih pooblastil za IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, kot je navedeno spodaj, za dodatno ceno.

- Vsak primerek osnovne ponudbe storitev vključuje tudi razvojno okolje, ki je namenjeno izključno razvoju in preizkušanju. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

Naročnik mora kupiti dodatna pooblastila za Content Manager OnDemand Storage, ki se uporabljajo s to konfiguracijo.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 50 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 900 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 30 GB podatkov s 60.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Silver zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 500 GB podatkov s 60.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Ponudba Gold zagotavlja 2-kratno zmogljivost obdelave v primerjavi s ponudbo Content Manager OnDemand Silver:

- Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 100 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 1800 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 60 GB podatkov s 120.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Gold zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 1 terabajt podatkov s 120.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Ponudba Platinum zagotavlja 5-kratno zmogljivost obdelave v primerjavi s ponudbo Content Manager OnDemand Silver:

- Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 250 GB podatkov v obdobju 12 ur.
- Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 4,5 TB podatkov v obdobju 12 ur.

- c. Nalaganje in indeksiranje dokumentov PDF s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 150 GB podatkov s 300.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.
- d. Nalaganje in indeksiranje dokumentov AFP in/ali dokumentov z vrstičnimi podatki s hkratnim iskanjem/pridobivanjem dokumentov:
Ko naročnik dokumente predloži v določeno območje za uprizarjanje v oblaku, konfiguracija Platinum zagotovi nalaganje in indeksiranje za največ 2,5 TB podatkov s 300.000 hkratnimi operacijami iskanja in pridobivanja dokumentov v obdobju 12 ur.

1.2.4 Pooblastilo za prostor za shranjevanje

Naročnik mora kupiti ustrezno količino ponudbe IBM Content Manager OnDemand Storage, ki bo konfigurirana z izbranim primerkom ponudbe osnovne storitve.

1.3 Izbirne funkcije

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Naročnik lahko kadar koli kupi dodatna poročila/izjave ali definicije aplikacij za namestitev na zahtevo. Vsako pooblastilo zahteve zagotavlja namestitev največ 10 poročil/izjav ali definicij izhodni podatkov aplikacij.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Naročnik lahko pridobi ločen primerek za namene razvoja in preizkušanja. IBM Content Manager OnDemand Development Environment je namenjen izključno za razvoj in preizkušanje. Tega razvojnega okolja ni dovoljeno uporabljati za produkcijske namene.

- Razvojno okolje ne zagotavlja visoke razpoložljivosti ali obnovitve po hudi napaki.
- V razvojno okolje ni vključena nobena definicija količine poročil/izjav. Naročnik lahko kupi definicijo izhodnih podatkov poročila/aplikacij za Content Manager OnDemand on Cloud.
- Razvojno okolje je na voljo s 500 GB prostora za shranjevanje. Če naročnik potrebuje več prostora, lahko pridobi dodatna pooblastila za ponudbo IBM Content Manager OnDemand Storage.

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 med IBM-ovim omrežjem in naročnikovo lokacijo šifrirajo vsebino.

Storitve v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebino 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. Pooblaščeni 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. Podatki varnostnih kopij/replicirani podatki, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred prenosom in v mirovanju šifrirajo.

2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnik 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. 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 Skladnost

Te storitve v oblaku trenutno 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. Pogodba o ravni storitev

IBM zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za storitve v oblaku, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja 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 pri prihodnjem računu za storitve v oblaku, če so bile pridobljene neposredno od IBM-a. Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, bo IBM rabat omogočil neposredno naročniku.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga naročnik vloži pri IBM-u, kadar raven storitve v pogodbenem mesecu ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** – je vsak polni koledarski mesec v obdobju storitev v oblaku, ki se šteje od 00:00 po vzhodnoameriškem času prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem času zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** – je obdobje, v katerem je produkcijski sistem, ki deluje za storitve v oblaku, za katero ima naročnik ustrezna dovoljenja, prenehal delovati. 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 vsebino, opremo ali aplikacijami, ki jih naročnik uporablja s storitvami v oblaku ali katero koli programsko opremo, strojno opremo ali drugo tehnologijo tretjih oseb;
 - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform ali skrbništva nad sistemom naročnika, ukazov ali napak pri programiranju;
 - (5) naročnikove kršitve varnosti ali kakršnega koli preizkušanja varnosti, ki ga izvaja naročnik; ali
 - (6) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe za IBM v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

3.2 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1 (kot je navedeno spodaj v razdelku o tehnični podpori), in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v

oblaku. Naročnik mora podati vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u smiselno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.

Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.

- a. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko naročnik prijavi nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu.

Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec ne smejo presegati petdeset odstotkov (50 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za storitve v oblaku.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
<90 %	50 %

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

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.

Primer: 500 minut skupne nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevem pogodbenem mesecu – 440 minut nerazpoložljivosti = 42,760 minut	= 5 % dobropisa za razpoložljivost za 98.98% razpoložljivost v pogodbenem mesecu
Skupaj 43.200 minut	

3.4 Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev se zagotovi samo naročnikovemu podjetju in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo uporabniki storitev v oblaku, ali za katere koli storitve beta ali preizkusne storitve. Pogodba o ravni storitev velja samo za storitve v oblaku v produkcijski uporabi. ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte in portala za spletno podporo, kot je opisano spodaj. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priložnem priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

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 odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: 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 M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega 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

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

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

- Primer** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primer je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primer storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za pokritje skupnega števila terabajtov, ki so jih storitve v oblaku obdelale tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Zahteva** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Zahteva je dejanje stranke, ki je podjetje IBM pooblastila za izvedbo storitve. Glede na storitev je lahko zahteva podana v obliki pisnega obvestila ali v obliki zahteve za podporo prek telefonskega klica, e-pošte ali spletnega primera. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za pokritje skupnega števila zahtev, predloženih v storitev v oblaku, tekom obdobja merjenja, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

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

5.3 Stroški na zahtevo

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

6. Trajanje in možnosti podaljšanja

6.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v 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.

6.2 Trajanje in možnosti podaljšanja

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

6.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

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.

6.2.2 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.

6.2.3 Zahtevano podaljšanje

Če je določena vrsta podaljšanja "prekinitev", 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.

7. Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku v času trajanja storitev v oblaku. Če podporno programsko opremo spremlja ločena licenčna pogodba, veljajo tudi pogoji teh licenčnih pogodb, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru kolizije pogoji tega opisa storitev prevladajo nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik po poteku ali prekinitvi storitev v oblaku prevzema odgovornost za odstranitev podporne programske opreme.

Vključena je naslednja podporna programska oprema:

AFP Viewer:

Naročnik ima dostop do in lahko prenese AFP Viewer. AFP Viewer je vtičnik za spletne brskalnike, ki ga lahko naročnik namesti v uporabnikov spletni brskalnik za ogled dokumentov v obliki zapisa AFP (Advanced Function Printing). Naročnik lahko namesti AFP Viewer v spletne brskalnike tistih uporabnikov, ki so bili nastavljeni za spletni dostop in morajo dostopati in si ogledovati dokumente v obliki zapisa AFP. Informacije za prenos vtičnika AFP Viewer bodo posredovane na pisno zahtevo naročnika.

8. Splošno

8.1 Dostop zunanjih uporabnikov

Naročnik se lahko odloči, da bo zunanjim uporabnikom dodelil dostop do storitve v oblaku. Zunanji uporabnik je unikatna oseba, ki je naročnik ne zaposluje in ne plačuje ter ne deluje v imenu naročnika. Oseba, ki je zaposlena pri naročniku ali jo plačuje naročnik, vendar ne dostopa do storitve v oblaku v okviru tega odnosa, je lahko zunanji uporabnik. Naročnik je odgovoren za te zunanje uporabnike, kar med drugim vključuje a) morebitne zahteve s strani zunanjih uporabnikov v zvezi s storitvijo v oblaku; ali b) morebitne zlorabe storitve v oblaku s strani teh zunanjih uporabnikov.

8.2 Programska oprema FTP

Za predložitev poročil, izjav ali drugih dokumentov, da se naložijo in indeksirajo v storitev v oblaku, mora naročnik uporabljati odjemalsko programsko opremo FTP (File Transfer Protocol). IBM bo zagotovil podatke o povezavi za povezavo s storitvijo v oblaku za namen predložitve podatkov, za nalaganje in indeksiranje v storitev v oblaku.

8.3 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

Naročnik lahko, izbere uporabo programske povezave VPN za namen varne povezave s storitvijo v oblaku. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika.

8.4 Spletni ali mobilni dostop do storitve v oblaku

Naročnik bo določil določeno osebo (več oseb), imenovane "skrbnik(i) uporabnikov" za nastavitev računov za tiste uporabnike, ki bodo potrebovali spletni ali mobilni dostop do storitve v oblaku. Samo

uporabniki znotraj naročnikove organizacije lahko imajo dostop do storitve v oblaku prek spletnega ali mobilnega vmesnika. IBM bo zagotovil podatke o povezavi za spletni/mobilni dostop.

8.5 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglašja, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od 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 je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi 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.

8.6 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki prejemajo storitve v oblaku. IBM bo zaračunal dajatve 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.