

IBM Order Management

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev v oblaku

IBM Order Management je storitev v oblaku za upravljanje večkanalnih naročil, ki omogoča, da notranji in zunanji dobavni viri dosežejo raven storitev in poslovna pravila naročnika. Storitve v oblaku usklajuje naročila po večjem številu kanalov in zagotavlja skupni pregled nad povpraševanjem, zalogo in dobavami po svetovnih omrežjih na podlagi sodelovanja z naročnikovimi dobavitelji. Storitve v oblaku se integrira z e-trgovino, skladiščem, dobavno verigo, finančnimi, davčnimi, plačilnimi in drugimi notranjimi in zunanji procesi. Storitve IBM Order Management vključuje naslednje pakete rešitev in storitve, ki odražajo potrebe naročnika za postopek upravljanja naročil.

1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponudbami.

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition ponuja uvodno storitev IBM Cloud za večkanalno upravljanje naročil. Storitve vključuje temeljne zmožnosti upravljanja naročil za povečanje obstoječih pobud v e-trgovinah ali zagon novih večkanalnih pobud. V tej izdaji je na voljo manjši standardiziran nabor ključnih funkcij, ki s standardiziranimi predlogami konfiguracije ponujajo manj kompleksne projektne izbire. Ta storitev v oblaku je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo, pri čemer vključuje naslednje zmožnosti:

- **Usmerjanje naročil**

Združuje, upravlja in nadzira naročila z namenom podpiranja preprostih večkanalnih postopkov. Za usmerjanje naročil v celotnem razširjenem podjetju veljajo pravila za določanje virov. Zagotavlja mehanizem za usmerjanje naročil za urejanje in nadziranje naročil skozi njihov življenjski cikel, ko so ustvarjena, razporejena, izpolnjena in ko se za njih izda račun.
- **Simple Inventory Availability**

Usklajuje podatke o zalogi iz večjega števila sistemov in ustvarja enoten pregled povpraševanja in dobav, ki je neposredno povezan z izpolnjevanjem naročil. Zagotavlja podporo za poizvedbe in rezervacije iz prodajnih kanalov, povezane z razpoložljivostjo zaloge.
- **Razporeditev**

Zagotavlja pravila za nadzor obdelave naročila, ki jih je mogoče konfigurirati, pri čemer upošteva omejitve glede dobav, produktov in naročnikovega podjetja.
- **Vračila**

Zagotavlja preprosto ustvarjanje, odobritev, razvrstitev in obdelavo vračil.
- **Iskanje in arhiviranje naročil**

Zagotavlja repozitorij posameznega naročila za iskanje, sledenje in nadzor naročil prek aktivnega in arhiviranega življenjskega cikla naročila.
- **Poročanje o delovanju**

Zagotavlja zmožnosti poročanja na podlagi transakcijskih podatkov storitve v oblaku za vsakodnevno delovanje prek storitve IBM Cognos Analytics on Cloud. IBM Cognos Analytics on Cloud za namene te storitve v oblaku naročniku omogoča le uporabo vzorcev analitike IBM Cognos, dodatnih jezikov Cognos, upravitelja ogrođa, studia za poročanje, dinamičnih poizvedb, podatkovnih modulov in vzorčnih poročil. Z IBM Cognos Analytics on Cloud je dovoljeno ustvariti največ 140 poročil o delovanju na teden in pri tem uporabljati podatke storitve v oblaku znotraj omejitev storitve v oblaku, in ne za noben drug namen ali drugače ločeno od storitve v oblaku. Naročnik ne uporablja storitve IBM Cognos Analytics on Cloud, da bi jih uporabil v kateremkoli drugem repozitoriju. Podatki, ki so na voljo za poročanje, so omejeni na sedemdnevno obdobje znotraj aktivne baze podatkov. Za naročnikov dostop in uporabo storitve IBM Cognos Analytics on

Cloud velja zadnji opis storitve, ki je dostopen v storitvi IBM Cognos Analytics on Cloud na <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. V primeru navzkrižja določila tega opisa storitve prevladajo nad dokumentom z opisom storitve v oblaku IBM Cognos Analytics on Cloud. Za to funkcionalnost veljajo določila Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev za IBM Cognos Analytics on Cloud.

V naročnino za ponudbo storitve v oblaku so vključeni naslednji viri in storitve. Podrobnejše informacije so na voljo v razdelkih z dodatnimi pogoji:

- Eno (1) preizkusno okolje
- Eno (1) produkcijsko okolje

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition vsebuje večji nabor funkcij za ponudbo storitve IBM Cloud za večkanalno upravljanje naročil, ki omogoča inteligentno usklajevanje notranjih in zunanjih virov dobav in povpraševanja ob upoštevanju poslovnih pravil, ki jih konfigurira organizacija. Ponudba usklajuje naročila po večjem številu kanalov in zagotavlja skupni pregled nad povpraševanjem, zalogo in dobavami po svetovnih omrežjih na podlagi sodelovanja z naročnikovimi dobavitelji. Ponudba se lahko integrira z e-trgovino, skladiščem, dobavno verigo, finančnimi, davčnimi, plačilnimi in drugimi notranjimi in zunanjimi procesi, in sicer preko različnih podprtih metod integracije. Ta storitev v oblaku je na voljo na podlagi naročnine in plačila glede na uporabo, pri čemer vključuje naslednje zmožnosti:

- Organizacija naročila
Združuje, upravlja in nadzira naročila iz vseh kanalov ter omogoča organizacijo kompleksnih naročil v več kanalih z zmožnostjo zaznavanja in stopnjevanja problematičnih situacij. Pametni mehanizem za določanje virov koordinira izvajanje večjega števila udeležencev v celotnem razširjenem podjetju. Zagotavlja repozitorij posameznega naročila za spreminjanje, preklic, sledenje in nadzor življenjskega cikla naročila.
- Multi-stage Inventory Visibility
Usklajuje podatke o zalogi iz večjega števila sistemov in ustvarja enoten pregled večjega števila vrst povpraševanj in dobav. Usklajuje tipe povpraševanj in ponudb na več ravneh dobavne verige z uporabo poslovnih pravil, ki razumejo segmentacijo zalog, vhodne zaloge in nadzor pragov zalog ter hitrost premikanja zalog. Zagotavlja različne poglede za zalogo glede na vlogo.
- Optimizacija razporeda
Zagotavlja pravila za nadzor obdelave naročila, ki jih je mogoče konfigurirati, pri čemer upošteva pravila napredne optimizacije, razmerja med naročili v več nivojih, pravila za dobavo in vire, pravila za produkte in razmerja ter naročnikova poslovna pravila in preference glede dostav.
- Obratna logistika
Poveže večje število zahtev za vračilo ali popravila z izvirnimi prodajnimi nalogi in tako omogoča sledenje življenjskega cikla popravila. Produktu v okviru obratne logistike sledi pri vračilu na ustrezno lokacijo na podlagi poslovnih pravil.
- Napredno iskanje in arhiviranje naročil
Zagotavlja napredna orodja za iskanje, hrambo in nadzor naročil prek aktivnega in arhiviranega življenjskega cikla naročila.
- Poročanje o delovanju
Zagotavlja zmožnosti poročanja o transakcijskih podatkih storitve v oblaku za vsakodnevno delovanje prek storitve IBM Cognos Analytics on Cloud. IBM Cognos Analytics on Cloud za namene te storitve v oblaku naročniku omogoča le uporabo vzorcev analitike IBM Cognos, dodatnih jezikov Cognos, upravitelja ogrodja, studia za poročanje, dinamičnih poizvedb, podatkovnih modulov in vzorčnih poročil. Z IBM Cognos Analytics on Cloud je dovoljeno ustvariti največ 140 poročil o delovanju na teden in pri tem uporabljati podatke storitve v oblaku znotraj omejitev storitve v oblaku, in ne za noben drug namen ali drugače ločeno od storitve v oblaku. Naročnik ne uporablja storitve IBM Cognos Analytics on Cloud, da bi jih uporabil v kateremkoli drugem repozitoriju. Podatki, ki so na voljo za poročanje, so omejeni na sedemdnevno obdobje znotraj aktivne baze podatkov. Za naročnikov dostop in uporabo storitve IBM Cognos Analytics on Cloud velja zadnji opis storitve, ki je dostopen v storitvi IBM Cognos Analytics on Cloud na <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. V primeru navzkrižja določila tega opisa storitve

prevladajo nad dokumentom z opisom storitve v oblaku IBM Cognos Analytics on Cloud. Za to funkcionalnost veljajo določila Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev za IBM Cognos Analytics on Cloud.

V naročnino za ponudbo storitve v oblaku so vključeni naslednji viri in storitve. Podrobnejše informacije so na voljo v razdelkih z dodatnimi pogoji:

- Eno (1) integracijsko okolje
- Eno (1) preizkusno okolje
- Eno (1) predprodukcijsko okolje
- Eno (1) produkcijsko okolje
- En (1) dan ciljna točka obnovitve in osemindvajset (48) ur ciljni čas obnovitve

1.2 Izbirne storitve

Na voljo so naslednje možnosti za IBM Order Management:

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Storitev Store Engagement je zasnovana tako, da poveča učinkovitost zaposlenih v trgovinah na vseh področjih trgovine, vključno z ozadjem trgovinske funkcionalnosti in sprednjimi trgovinskimi funkcijami. Storitev Store Engagement vsebuje naslednje funkcije:

- Možnost prevzema naročil, pakiranja naročil ali pošiljanja naročil, izpolnjenih v trgovini.
- Pregled, izvajanje in upravljanje nalog prevzema, pakiranja in pošiljanja naročil, ki jih trgovina prejme.
- Evidentiranje, izvajanje in upravljanje dejavnosti sprejemanja pošiljk in naročil v trgovini.
- Pregled, izvajanje in upravljanje prevzema, pakiranja, pošiljanja ali sprejemanja prenosnih nalogov, dostavljenih v trgovino in poslanih iz nje.
- Paketni prevzem, ki omogoča hkratni prevzem več naročil na podlagi postavk, v primerjavi s samo enim naročilom naenkrat.
- Nadzorna plošča trgovine za ogled statusa izpolnjevanja naročil strank.
- Možnost zajema naročila iz trgovine ne glede na način izpolnitve ali lokacijo izpolnitve na podlagi razpoložljivosti zalog v omrežju za izpolnitev.
- Možnosti hitrega zajemanja in dokončanja naročil.
- Napredna storitev za stranke z zmožnostmi spreminjanja naročil, vključno s preklicem naročila, preklicem vrstic, spreminjanjem načina izpolnitve, dodajanjem/odstranjevanjem postavk, prilagajanjem cene in/ali dodajanjem/spreminjanjem opomb za naročilo.
- Možnost vračil, vključno z zajemom razvrstitve, za vsa naročila, ne glede na kanal nakupa. Sposobnost zajetja slepega vračila.
- Možnost poglobljenih odnosov s strankami (clienteling) zagotavlja prilagojena priporočila in podatke o zgodovini naročil, kar ponuja podrobnejši pregled stranke. Možnost dodajanja opomb o stranki, ki so vidne prek vseh kanalov.

Nakup dodatka Store Engagement AddOn je predpogoj za uporabo vseh odjemalskih naprav v trgovini, ki izkorišča ali priključuje API-je in storitev Order Management.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Storitev Call Center je spletna rešitev za klicni center storitve v oblaku, ki predstavnikom za pomoč strankam (CSR) zagotavlja enotno točko dostopa do informacij o poslovanju. Storitev Call Center podpira fleksibilne interakcije s strankami, da se zagotavlja pomoč v smislu "naroči od kjerkoli, izpolni od kjerkoli".

Storitev Call Center predstavnikom klicnih centrov omogoča:

- Zagotavljanje brezhibne izkušnje strankam pri interakciji z vašo blagovno znamko prek klicnega centra, trgovine ali spleta.
- Ponuja enoten pogled strankinih transakcij, ki omogoča bolj relevantne razprave s strankami za navzkrižno in povečano prodajo.
- Hitro in učinkovito obvladovanje zapletenih opravil spreminjanja naročil.

- Dovoljuje časovno načrtovanje dostav in terminov v enem klicu v primerjavi z več klici.
- Odpravo zapuščenih naročil z možnostjo prevzema strankinega spletnega nakupovalnega vozička.
- Hitro konfiguriranje artiklov in storitev na osnovi strankinih zahtev.

Nakup dodatka Call Center AddOn je predpogoj za dostop vseh predstavnikov za pomoč strankam do API-jev in storitev Order Management z namenom izvajanja katerekoli zgoraj navedene dejavnosti klicnega centra.

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

Omogoča samodejno ustvarjanje naročilnic za pošiljanje dobaviteljem za neposredno dobavo ali dopolnitev zalog, upravljanje življenjskega cikla naročilnice in sledenje izjemam, vključno s samodejnim posodabljanjem stanja naročil iz povezanih naročilnic.

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments

Zagotavlja načrtovanje dobav, nameščenja in drugih storitvenih dodatkov v času transakcije naročila. Uporablja zagotavljanje na podlagi pravil, izbiranje ponudnikov in dodeljevanje ekipe z integriranim nadzorom zaloge, dobav in izvajanja storitev.

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator

Strankam, prodajnim predstavnikom in distribucijskim partnerjem omogoča prilagajanje po meri zapletenih produktov in storitev glede na veliko število možnosti in poslovna pravila, odvisna od elementa.

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing

Zagotavlja določanje cen na podlagi pravil glede na konfigurirana naročila kot običajno storitev za določanje cen prek več kanalov.

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting

Omogoča ustvarjanje in pogajanje o predlogih, avtomatiziran postopek za odobritve in uveljavljanje pravil glede cen.

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment (integracijsko okolje)

Integracijsko okolje je vključeno v storitev IBM Order Management Standard Edition. Ni vključeno v naročnino na IBM Order Management Essentials Edition. Na voljo je kot dodatek storitvam v oblaku, če se pojavi potreba po dodatnih integracijskih okoljih.

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment (preizkusno okolje)

Preizkusno okolje je vključeno v storitev IBM Order Management Essentials Edition in v storitev IBM Order Management Standard Edition. Na voljo je kot dodatek storitvam v oblaku, če se pojavi potreba po dodatnih preizkusnih okoljih.

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

V koledarskih mesecih, ko največje število vrstic naročil na uro, ki je podprto v storitvi v oblaku, presega največje število dovoljenih vrstic naročil, lahko naročnik poveča zmoglosti rafala iz standarda iz spodnjega razdelka s standardi ponudbe. Zmoglosti rafala je mogoče povečati v prirastih po 1.000 vrstic naročila, zaračunani pa so po uporabi. Naročniku se ta zmoglost zaračuna za mesece, v katerih je zahteval zmoglost razširjene obdelave in samo za obdobje, ko je zmoglost naročniku na voljo za uporabo. To storitev je treba naročiti vsaj 60 dni pred mesecem pričakovanega rafala.

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support

Omogoča podporo za težave, ki nimajo stopnje resnosti 1, v dodatnem drugem ali tretjem časovnem pasu.

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network

Storitev v oblaku potrebuje navidezno zasebno omrežje le, če je integracijska povezava nešifrirana ali ni ustrezno zaščitena prek interneta. Za visoko razpoložljivost so potrebne redundantne povezave.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB

Zagotavlja izboljšane možnosti povezljivosti, ki strankam omogočajo ustvarjanje neposrednih zasebnih povezav med njihovimi oddaljenimi omrežnimi okolji in razmestitvami storitve IBM Cloud.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

Zagotavlja izboljšavo ciljev obnovitve za nadaljevanje poslovanja s štirimi (4) urami ciljnega časa obnovitve po hudi napaki in dvema (2) urama ciljne točke obnovitve po hudi napaki. Izboljšanje časa obnovitve je na voljo samo za Standard Edition.

1.3 Pospeševalne storitve

Implementation Assurance Services

Storitve Implementation Assurance Services so svetovalne storitve, v katerih IBM zagotovi pregled naročnikovih načrtov uvedbe storitve v oblaku znotraj navedenega obsega in tematike, ki sta določena za veljavno ponudbo, opisano spodaj ("načrti v obsegu"), s katerim oceni ustrezno uporabo vnaprej pripravljenih funkcij in arhitektur/tehnologij storitve v oblaku za razširitev in prilagoditev. IBM v okviru postopka pregleda posreduje najboljše prakse glede arhitekture in oblikovanja glavnih prilagoditev in razširitev ter glede načrtovanja izvedbe rešitve.

Naročnik bo pravočasno zagotovil potrebne osnovne in podporne informacije ter dokumentacijo glede načrtov znotraj obsega, da se lahko dokončajo pregledi, ter zagotovil ustrezno osebje bodi s strani naročnika ali naročnikovega imenovanega tretjega ponudnika storitev, ki bo odgovorno za načrte znotraj obsega in bo na razpolago, kadar bo potrebno, da se zagotovi znanje iz prve roke. Naročnik in po izbiri tudi naročnikova imenovana tretja oseba bosta pravočasno na voljo za pregled rezultatov pregledov.

IBM ne daje nobenega jamstva, da bo izvirno kupljeno število ur zadostovalo za pregled naročnikovih načrtov; za celoten pregled bo morda treba kupiti dodatne bloke svetovalnega časa. V primeru, da število kupljenih ur ni zadostno za pregled celotnega projekta, ima prednost obsežnost pregleda in ne poglobljenost pregleda. Ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure, se ta storitev obravnava kot opravljena ob izvedbi skupaj načrtovanih in dodeljenih nalog ter produktov za dobavo znotraj pogodbenega števila ur v naročnikovem transakcijskem dokumentu ter izvedbi pregleda z naročnikom. V primeru, da naročnik ne more pravočasno zagotoviti potrebnih informacij za izvedbo storitve Implementation Assurance, se dejavnosti Implementation Assurance prenehajo izvajati, storitev pa šteje kot dokončana.

Storitve Implementation Assurance Services so na voljo samo znotraj storitvenega obdobja in zanje veljate maksimalna urna obveza ter obseg tematike, ki sta določena za vsako veljavno ponudbo, opisano spodaj. Preostale neuporabljene svetovalne ure ob koncu ustreznega storitvenega obdobja potečejo in zapadejo.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

Ta storitev zagotavlja skupaj največ 80 svetovalnih ur pregledov med oblikovanjem in izvedbo storitve v oblaku v storitvenem obdobju šestih (6) mesecev. Pregledi pokrivajo operativne in definicijske dokumente rešitve ter izvedbene načrte projekta. Seznam pregledov je mogoče po potrebi spremeniti, in sicer na podlagi medsebojnega dogovora med naročnikom in IBM-om, pri čemer se upoštevajo predvidena tveganja projekta.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Ta storitev zagotavlja skupaj največ 160 svetovalnih ur pregledov med oblikovanjem in izvedbo storitve v oblaku v storitvenem obdobju šestih (6) mesecev. Pregledi pokrivajo operativne in definicijske dokumente rešitve, projektni načrt izvedbe, makro/hitre oblikovalske načrte, preskusne načrte, načrt pripravljenosti za izvedbo v živo, načrt pripravljenosti za poslovnega uporabnika in okolje DevOps ter načrt za prenos tehničnega znanja. Seznam pregledov je mogoče po potrebi spremeniti, in sicer na podlagi medsebojnega dogovora med naročnikom in IBM-om, tako da so uporabljeni drugi pregledi na podlagi predvidenih projektnih tveganj.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Ta storitev zagotavlja skupaj največ 240 svetovalnih ur pregledov med oblikovanjem in izvedbo storitve v oblaku v storitvenem obdobju šestih (6) mesecev. Pregledi pokrivajo funkcionalne zahteve, nefunkcionalne zahteve, operativne in definicijske dokumente rešitve, projektne načrte, makro/hitre oblikovalske načrte, cilje glede zmogljivosti, preskusne načrte, postopek izdelave in razmestitve, načrt pripravljenosti za izvedbo v živo, načrt pripravljenosti za poslovnega uporabnika in okolje DevOps ter načrt za prenos tehničnega znanja. Seznam pregledov je mogoče po potrebi spremeniti, in sicer na podlagi medsebojnega dogovora med naročnikom in IBM-om, tako da so uporabljeni drugi pregledi na podlagi predvidenih projektnih tveganj.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Ta storitev podaljša storitve Implementation Assurance Services Fundamental, Standard in Comprehensive za dodatnih osem ur znotraj prvotnih pogojev.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. Ravni storitve in tehnična podpora

3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost (SLA). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek za uveljavljanje zahtevka in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, za katerega velja zahtevki.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.
- Vrstica naročila je vrstična postavka na naročilu, ki jo upravljajo ali obdelajo storitve v oblaku.

- Povezava je povezava ali povezanost baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katerekoli druge vrste naprave, so bile ali so na voljo storitvam v oblaku.
- Odjemalska naprava je katerakoli naprava, ki zahteva ali prejme ukaze za izvajanje, postopke ali aplikacije iz okolja strežnika, ki dostopa do storitev v oblaku.
- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Engagement je strokovna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Podporna programska oprema

Podporna programska oprema je naročniku zagotovljena pod naslednjimi pogoji:

Podporna programska oprema	Veljavni licenčni pogoji (če obstajajo)
IBM Order Management Developer Toolkit	https://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Podatki o računu PCI (Payment Card Industry)

Storitev v oblaku ni namenjena za shranjevanje, prenašanje ali obdelavo podatkov o računu PCI. Da bi omejili tveganje izpostavljenosti, je treba podatke o računu PCI preusmeriti, jih odstraniti z uporabo vstavljenega okvirja iFrame ali druge tehnologije, ki neposredno pošlje podatke o računu PCI iz naročnikovega brskalnika ponudniku plačilnih storitev, ki je skladen s PCI.

Storitev v oblaku po potrebi dovoli, da podatki o računu PCI prečkajo omrežje in so obdelani v strežniških slikah v plasti DMZ in aplikacije. Podatke o računu PCI je mogoče obdelati v pomnilniku in jih posredovati naročnikovemu ponudniku plačilnih storitev, storitve v oblaku pa ni dovoljeno uporabiti za prenos teh podatkov v bazo podatkov ali zapisovanje v datotečni sistem v katerikoli napravi.

V naročniškem obdobju bo IBM pri pregledih, ki jih izvaja storitev v oblaku, upošteval panožni standard za varnost PCI (PCI DSS). Ustrezni pregledi bodo zabeleženi z vprašalniki za samoocenjevanje za trgovce, različica D (SAQ D), ki vsebujejo potrdilo o skladnosti (AOC), ali z ustreznim načinom poročanja v skladu s standardi za varnost PCI (PCI DSS).

5.3 Posodobitve storitev v oblaku

IBM lahko izvaja posodobitve, nadgradnje, vzdrževanje in popravke ali druge spremembe aplikacije in/ali storitve v oblaku, kot jih določi IBM. Stranka je odgovorna, da zagotovi, da so razširitve še vedno združljive s storitvijo v oblaku in za kakršno koli testiranje ali razvoj razširitev, ki so potrebne za ohranitev takšne združljivosti. Za nadgradnje aplikacij ali druge spremembe, ki po mnenju IBM-a lahko vplivajo na razširitve naročnika, razen varnostnih ali podobnih popravkov, ki jih IBM potrebuje za določitev pomembnih ranljivosti in izpostavljenosti storitve v oblaku, bo IBM naročniku zagotovil razvojni komplet orodij, ki omogoči naročniku, da preizkusi razširitve, preden se takšne spremembe uveljavijo v storitvi v oblaku.

5.4 Razširitve

Razširitve naročniku omogočajo konfiguracijo storitve v oblaku za izpolnjevanje naročnikovih poslovnih zahtev tako, da ustvarijo razširitve programske opreme aplikacije storitve v oblaku. Razširitve so vsebina (kot je opredeljeno v naročnikovi osnovi IBM-ovi pogodbi za storitve v oblaku), ki jo naročnik da na voljo pri uporabi storitev v oblaku, in niso del storitev v oblaku. Naročnik je odgovoren za razvoj, upravljanje, vzdrževanje in podporo vseh razširitev. Naročnik lahko za ustvarjanje razširitev sklene ločeno pogodbo z IBM-om ali zunanjim izvajalcem, ki ga IBM posebej pisno pooblasti.

- a. Za razširitve, ki jih ustvari naročnik, veljajo naslednje določbe in pogoji:
 - (1) IBM ima pravico, da pregleda in odobri ali zavrne dokumentacijo o zasnovi, načrte za preizkušanje, rezultate preizkusa ter objektno kodo za razširitve zaradi skladnosti z določbami pogodbe.

- (2) IBM lahko od naročnika zahteva, da opravi preizkuse zmogljivosti, ki jih določi IBM. Naročnik mora IBM-u zaradi pregleda zagotoviti dokumentacijo o zasnovi, načrte za preizkušanje, rezultate preizkusa in objektno kodo v razumnem času pred prehodom storitve v oblaku na delovanje v živo in mora z IBM-om sodelovati pri odpravljanju težav, ki jih prepozna IBM.
 - (3) Naročnik soglaša, da bo namestil in vzdrževal program, ki bo preprečeval, da bi bila zlonamerna programska oprema, vključno z virusi, trojanskimi konji, zavrnitvami storitve in drugimi motečimi ali tajnimi tehnologijami, vključena v razširitve.
 - (4) IBM lahko nadzoruje in pregleduje razširitve glede varnostne ranljivosti in/ali zlonamerne programske opreme. IBM lahko odstrani razširitve iz kateregakoli okolja storitve v oblaku ali začasno prekine storitev v oblaku, dokler ni z varnostjo povezana ranljivost ali težava z zlonamerno programsko opremo odpravljena.
 - (5) V razširitve ne bodo vključeni ali dodani nobeni produkti komercialne ali paketne programske opreme neodvisnega ponudnika, ki delujejo neodvisno od storitve v oblaku, in dodajanje vsakršne take komercialne ali paketne programske opreme neodvisnega ponudnika je prepovedano.
 - (6) Naročnik je v naročniškem obdobju odgovoren za usposabljanje osebja in zagotavljanje ustrezne stopnje znanja in veščin za delo s storitvijo v oblaku in razširitvami, pri čemer vse stroške krije sam. Če IBM ugotovi, da naročnik ne more opraviti potrebnih nalog brez razumne podpore, lahko IBM po lastni presoji zahteva, da se naročnik udeleži praktičnih izobraževalnih dejavnosti, ki jih zagotavlja IBM-ovo osebje za strokovne storitve. Dodatne stroške za take izobraževalne dejavnosti krije naročnik.
- b. Naročnik je odgovoren za razmestitev in preizkušanje razširitev v vseh okoljih.
 - c. Kakršno koli dodatno delo, ki ga mora izvesti IBM kot podporo za razširitve, npr. ustvarjanje razširitev ali aktiviranje drugih integriranih komponent, je lahko opisano v ločeni izjavi o delu med IBM-om in naročnikom ter bodo za delo zaračunani ločeni stroški na računu v skladu s pogoji, določenimi v takšni izjavi o delu.

5.5 Okolja storitev v oblaku

Storitve v oblaku zagotavljajo funkcionalno infrastrukturo za delovanje programske opreme, za katero IBM zagotavlja podporo in potrebne posodobitve omrežja, strojne opreme in sistema. IBM kot del naročnine zagotovi tudi eno ali več naslednjih okolij, odvisno od izdaje storitve v oblaku. Dodatna okolja ali samostojna okolja so na voljo na zahtevo in se dodatno zaračunajo.

- Integracijsko okolje
Zagotavlja en funkcionalno enakovreden primerek produkcijske in podporne infrastrukture, ki se uporablja samo za integracijo in funkcionalno preizkušanje nove storitve v oblaku, vključno z aplikacijo in razširitvami. Pričakovano je, da se integracijsko okolje razmesti večkrat na dan, da se doseže stanje, ki je pripravljeno na razmestitev v preizkusno okolje.
- Preizkusno okolje
Zagotavlja en funkcionalno enakovreden primerek produkcijske in podporne infrastrukture, ki se običajno uporablja za zagotavljanje kakovosti, preizkušanje zmogljivosti in končno preizkušanje nove storitve v oblaku, vključno z aplikacijo in razširitvami. V preizkusno okolje se običajno razmestijo stabilni tokovi kode za pripravo na končno uvedbo v okolja, kot so predprodukcijsko okolje, produkcijsko okolje in okolje za obnovitev po hudi napaki (kot je ustrezno).
- Predprodukcijsko okolje
Zagotavlja omejeno produkcijsko repliko za razmestitev in naročnikov preizkus sprejemljivosti konfiguracij končne aplikacije z razširitvami. To okolje je vedno v skladu s standardi delovanja in skladnosti produkcije, a ni vključeno v pogodbo o ravni storitev. To je primarna lokacija za preizkušanje sprejemljivosti za uporabnike, ki ga izvede naročnik, in končno oceno/preizkus zmogljivosti pred preходом v delovanje v živo v produkcijskem okolju.
- Produkcijsko okolje
Produkcijsko okolje je končna točka mirovanja za vso "izvajano" programsko opremo, ki jo upravljajo storitve v oblaku tekom življenjskega cikla. Dostop do tega sistema ima samo IBM-ovo osebje ali pooblašeni uporabniki. Produkcijsko okolje vključuje aplikacijo, sisteme in infrastrukturo

podpornih sistemov, do katerih lahko končni uporabniki in naročniki organizacije dostopajo in jih uporabljajo na operativni ravni za izvajanje poslovnih procesov in transakcij.

5.6 Integracija storitve v oblaku

Storitev v oblaku podpira različne načine za integracijo s podedovanimi in podpornimi storitvami. Naslednje zmožnosti so na voljo v okviru storitve v oblaku z ali brez uporabe navideznih ali fizičnih povezav.

- Aplikacijski programerski vmesnik (API)
Nabor rutin, protokolov in orodij za gradnjo programske opreme in aplikacij.
- Čakalna vrsta sporočil (MQ)
Zagotavlja komunikacijo med postopki (IPC) ali komunikacijo med nitmi v istem postopku. To storitvi v oblaku omogoča, da je prek odhodnih povezav storitve Java Messaging Service (JMS) končna točka za omrežja MQ ali komunikacijo od točke do točke. Storitve v oblaku ne zagotavlja dohodne točke povezave ali usmerjanja med dvema (2) ali več končnimi točkami, ki niso del storitve v oblaku.

5.7 Nadzor

IBM zagotavlja naslednji nadzor, namenjen za ocenjevanje storitve v oblaku od stanja strojne opreme do zmogljivosti storitve v oblaku:

- Nadzor infrastrukture oblaka
Nadzoruje stanje platforme infrastrukture v oblaku.
- Nadzor aplikacije
Nadzoruje stanje aplikacije.
- Sintetični nadzor
"Simuliran klik uporabnika" za nadzor stanja razširitev, ki se izvajajo skupaj z aplikacijo.
 - a. Nadzor produkcijskega okolja
 - (1) IBM se bo na rezultate nadzora platforme odzval v skladu z resnostjo napake in njenim učinkom. IBM bo zaznalo nerazpoložljivost aplikacije obravnaval kot primer za podporo ravni resnosti 1 in začel z obravnavo težave.
 - (2) IBM zagotovi nadzor naročnikovih razvitih sintetičnih primerov uporabe ter nadzoruje in odpre ustrezen primer za podporo glede na vpliv na storitev v oblaku ter začne obravnavati težavo. Sintetični nadzor je omejen na nadzor "simuliranih klikov uporabnikov". IBM nadzoruje naročnikov sintetični nadzor za ocenjevanje razpoložljivosti storitve v oblaku z vidika uporabnika. To stori prek avtomatiziranega načina simulacije poti klikov posamezne uporabniške izkušnje.
 - b. Nadzor neprodukcijskega okolja
 - (1) IBM bo zaznalo nerazpoložljivost preizkusnega okolja ali predprodukcijskega okolja štel kot primer za podporo ravni resnosti 2 in nato obravnaval težavo. Če je težava v okviru odgovornosti naročnika, IBM naročnika obvesti o težavi in še naprej sledi primeru.
 - (2) IBM bo zaznalo nerazpoložljivost integracijskega okolja obravnaval kot primer za podporo ravni resnosti 3 in težavo odpravil z obnovitvijo na zadnjo znano delujočo varnostno kopijo ali ponovno namestitvijo.

5.8 Order History Retention

Storitev v oblaku zadrži eno (1) leto zgodovine naročil v aktivni tabeli in dodatni dve (2) leti v tabeli zgodovine.

5.9 Možnosti za omrežno integracijo

V nadaljevanju so navedene podprte neobvezne možnosti za integracijo z naročnikovimi omrežji.

- a. Ustvarjanje belega seznama povezav prek interneta
Posameznim javnim spletnim naslovom omeji dostop do storitve v oblaku ali delov storitve v oblaku. Omejen dostop naročniku zagotavlja prilagodljivost, da omeji dostop na izbrane lokacije. Ustvarjanje belega seznama je vključeno v storitev v oblaku.

- b. Navidezno zasebno omrežje (VPN) prek spleta
Razširi zasebno omrežje v javno omrežje. Navidezno zasebno omrežje se ustvari z vzpostavitvijo navidezne povezave od točke do točke prek uporabe namenskih povezav, navideznih tunelskih protokolov ali šifriranja prometa. Storitve v oblaku potrebuje navidezno zasebno omrežje le, če je integracijska povezava nešifrirana ali ni ustrezno zaščitena prek interneta. Za visoko razpoložljivost so potrebne redundantne povezave. VPN je na voljo kot izbirni dodatek.
- c. Direct Connect SoftLayer 1GB
Zagotavlja izboljšane možnosti povezljivosti, ki strankam omogočajo ustvarjanje neposrednih zasebnih povezav med njihovimi oddaljenimi omrežnimi okolji in razmestitvami storitve IBM Cloud. Direct Connect SoftLayer 1 GB je na voljo kot izbirni dodatek.

5.10 Ciljna točka obnovitve / Ciljni čas obnovitve

Ciljna točka obnovitve je največje dopustno obdobje, v katerem se lahko podatki zaradi nesreče izgubijo iz storitve IT. Ciljni čas obnovitve je ciljno obdobje, v katerem je treba po nesreči obnoviti poslovni proces, da bi se izognili nesprejemljivim posledicam, ki so povezane s prekinitvijo poslovanja. IBM si bo razumno prizadeval za doseganje veljavne ciljne točke obnovitve, če bi IBM razumno ugotovil, da je prišlo do nesreče. Pri izvajanju ciljnega časa obnovitve predproduksijsko okolje ni na voljo. .

5.11 Standardi ponudbe Order Management

Ta razdelek opisuje standarde ponudbe, ki opisujejo določene funkcionalne in tehnične omejitve za vsako različico naročnine ("Standardi ponudbe"). Razen če ni drugače pisno dogovorjeno med IBM-om in naročnikom, veljajo omejitve, opisane v spodnjih standardih ponudb, za uporabo storitve v oblaku in kakršno koli izvajanje ali za konfiguracijo storitve v oblaku in vse dovoljene razširitve. Uporaba zunaj spodaj navedenih omejitev zahteva pisno soglasje IBM-a in lahko povzroči dodatne stroške storitve v oblaku poleg vseh stroškov za s tem povezane storitve izvajanja ali prilagajanja.

Največje število vrstic naročil na uro, ki jih podpira storitev v oblaku, se povečuje tako, kot se povečuje število vrstic na leto. Če naročnik želi začasno ali stalno povečati največje število vrstic na uro, mora naročiti dodatek Peak Hourly Burst Capability. Če je to število preseženo, se lahko zmogljivost storitve v oblaku zmanjša in pogodba o ravni storitev se več ne uporablja. Kapaciteto je mogoče dodatno povečati z nakupom dodatka Peak Hourly Burst Capability.

V tej tabeli je navedeno največje število vrstic naročil na uro, ki je podprto za naročeno število enot pooblastil za sto tisoč vrstic naročila:

Naročeno število enot sto tisoč vrstic	Največje število vrstic naročil na uro
1	500
2 do 5	2.500
6 do 10	5.000
11 do 17	6.000
18 do 25	9.000
26 do 37	10.000
38 do 50	18.000
51 do 75	20.000
76 do 100	24.000
101 do 125	30.000
126 do 250	40.000
251 do 275	50.000
276 do 500	60.000
501 do 750	70.000
751 do 1.000	80.000
1.001 do 1.250	120.000

Naročeno število enot sto tisoč vrstic	Največje število vrstic naročil na uro
1.251 do 2.500	155.000
2.501 do 3.750	260.000
3.751 do 5.000	360.000
5.001 do 7.500	500.000
7.501 do 10.000	800.000
10.001 in več	Določi IBM glede na dejanske zahteve

Primer: Največje število vrstic na uro za naročnika, ki je naročen na 4.200.000 enot vrstic naročil, je 18.000 vrstic. Naročnina na dodatek Peak Hourly Lines Capability naročniku omogoča povečanje kapacitete za tisoč vrstic naročila za katerokoli uro na posamezno pooblastilo za tisoč vrstic naročila. Naročnik lahko kupi več dodatnih enot za povečanje kapacitete v enotah po 1.000 vrstic naročila na uro.

5.12 Dolžnosti ob prekinitvi

Poleg dolžnosti po prekinitvi, navedenih v pogodbi, ob izteku ali prekinitvi pogodbe ali tega opisa storitve zaradi kakršnegakoli razloga velja naslednje:

Če naročnik zahteva uraden načrt za prekinitvev, se stranki o delu in stroških v zvezi z IBM-ovo podporo za prehod okolij v podatkovno središče drugega ponudnika dogovorita v ločeni pogodbi.

5.13 Opredelitev pojmov

- **Aplikacija** so IBM-ovi produkti programske opreme, ki zagotavljajo osnovno delovanje storitve v oblaku, vključno z izvornikom in vsemi celotnimi ali delnimi kopijami: 1) strojno berljiva navodila in podatki, 2) komponente, 3) avdiovizualna vsebina (npr. slike, besedilo, posnetki ali fotografije), 4) povezano licenčno gradivo ter 5) dokumenti ali ključi za licenčno uporabo in dokumentacija, ki jih zagotovi IBM, in do katerih lahko naročnik dostopa prek storitve v oblaku.
- **Okolje** – nanaša se na primerek aplikacije, ki ga je mogoče razmestiti, vključno s potrebno infrastrukturo za podporo tej aplikaciji pri namenski uporabi, hkrati pa se nanaša na integracijsko okolje, preizkusno okolje, predprodukcijsko okolje ali produkcijsko okolje, kot izhaja iz konteksta.
- **Razširitve** so artefakti in konfiguracije programske opreme, ki jih zagotovi naročnik ali pooblaščen tretja oseba za razširitev storitve v oblaku z uvedbo naročnikovega poteka poslovnega procesa, upravljanjem posebnih potreb podatkov in zagotavljanjem naročnikovega posebnega označevanja za podporo naročnikovih poslovnih potreb. To med drugim vključuje kodo programske opreme, razširitve baze podatkov, skripte ali datoteke, ki so bili ustvarjeni za prilagoditev naročnikove uporabe storitve v oblaku po meri, vključno z integracijami v storitve neodvisnega ponudnika ali viri podatkov. Za razširitve je odgovoren naročnik.
- **Podatki o računu PCI (Payment Card Industry)** – Podatki o računu imetnika kartice, shranjeni na plačilni kartici ali povezani s transakcijo prek plačilnih kartic, ki so lahko poznane debetne, kreditne, predplačniške kartice, kartice za e-purse, kartice za bankomat ali sisteme POS; ti podatki vključujejo podatke o imetniku kartice (CHD) in občutljive podatke o računu (SAD), za katere veljajo smernice za varnost in ravnanje, ki jih določa standard za varnost PCI (PCI DSS).
- **Storitve neodvisnih ponudnikov** so podatkovne storitve, baze podatkov, spletne storitve, programska oprema ali druge vsebine neodvisnih ponudnikov, do katerih je mogoče dostopati prek storitve v oblaku.

6. Prevladujoče določbe

6.1 Uporaba podatkov

Naslednje prevlada pri morebitnih nasprotnih določbah v razdelku o vsebini in varstvu podatkov osnovnih pogojev za storitev v oblaku med pogodbenima strankama: IBM ne bo uporabil ali razkril rezultatov, ki izhajajo iz naročnikove uporabe storitve v oblaku in so edinstveni za naročnikovo vsebino (vpogledi) oziroma na kak drug način identificirajo naročnika. IBM pa lahko uporablja vsebino in druge informacije (razen vpogledov), ki izhajajo iz vsebine med nudenjem storitve v oblaku, pod pogojem, da so odstranjeni osebni identifikatorji, tako da osebnih podatkov ni več mogoče pripisati določenemu posamezniku brez

uporabe dodatnih informacij. IBM bo takšne podatke uporabil samo za raziskave, preizkušanje in razvoj ponudb.