

## IBM Campaign Managed Hosted

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih 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

IBM Campaign Managed Hosted (CMH) je storitev upravljanja kampanj, ki tržnikom pomaga načrtovati, izvajati in optimizirati personalizirano trženje prek različnih kanalov ter segmentacijo prek več izvorov podatkov, da lahko prikazuje prilagojena sporočila.

IBM Campaign Managed Hosted vključuje naslednje izdaje:

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

#### 1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition ponuja naslednje funkcionalnosti:

- Načrtovanje in upravljanje kampanj z več kanali.
- Upravljanje logike kampanj in izvajanje elementov, kot so izključitev občinstva, ustvarjanje začasnih polj in segmentacija strank.
- Modeliranje izvajanja kampanj v digitalnih kanalih.
- Merjenje in poročanje o aktivnostih trženja.
- Ovrednotenje aktivnosti trženja prek več podatkovnih točk, vključno s segmenti, izdelki, kanali, blagovnimi znamkami ter datumom in časom.
- Uporaba metod atribucije za povezovanje neposrednih, posrednih in izpeljanih odzivov na kampanje.
- Shranjevanje elementov kampanj, trženjskih ponudb, segmentov strank, kontaktnih informacij in zgodovine odzivov v centraliziran repozitorij.
- Ustvarjanje ponudb na podlagi predlog s standardnimi atributi in vrednostmi ter atributi in vrednostmi po meri.
- Tabele področnega podatkovnega skladišča lahko vključujejo tabele o posameznikih, gospodinjstvih, zgodovini nakupov/razsežnosti, zgodovini modela/razsežnosti, zgodovini kampanje/razsežnosti, vedenju pri brskanju ter druge tabele, ki jih definira naročnik.

V naročnino za to ponudbo je vključeno naslednje:

- Eno (1) produkcijsko okolje
- Do petnajst (15) tabel področnega podatkovnega skladišča z dnevnim osveževanjem podatkov
- Do šest (6) mesecev tekoče zgodovine stikov in odzivov
- Štirinajst- (14-) dnevna varnostna kopija in obnovitev shranjenih podatkov
- Nadzor, podpora in upravljanje produkcijskega okolja storitve v oblaku

Essentials Edition ponuja naslednje vire:

- Do deset (10) uporabnikov
- Naročnik lahko pridobi pooblastila za do pet (5) milijonov zapisov baze podatkov.

#### 1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition vključuje vse funkcionalnosti izdaje Essentials Edition, vendar je zasnovana za tržnike z večjimi potrebami po bazah podatkov.

Standard Edition ponuja naslednje vire:

- Do petindvajset (25) uporabnikov
- Naročnik lahko pridobi pooblastila za do dvajset (20) milijonov zapisov baze podatkov.

### **1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition**

Ponudba IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition vključuje vse funkcionalnosti izdaje Standard Edition, vendar je zasnovana za tiste tržnike, ki imajo še večje potrebe po bazi podatkov.

Premium Edition ponuja naslednje vire:

- Do petdeset (50) uporabnikov
- Naročnik lahko pridobi največ petdeset (50) milijonov pooblastil za zapise baze podatkov na mesec.

## **1.4 Dodatne ponudbe**

### **1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records**

Naročnik lahko pridobi dodatna pooblastila v korakih po 100.000 in jih uporabi v kombinaciji s pridobljeno izdajo. Zapisi baze podatkov so stranke in potencialne stranke v področnem podatkovnem skladišču. Naročnik mora kupiti vsaj eno enoto s 100.000 zapisi baze podatkov za katero koli izdajo storitve IBM Campaign Managed Hosted

### **1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records**

Ta storitev omogoča izdaji Campaign Managed Hosted Premium Edition zmožnost podpore za dodatnih dvajset (20) milijonov zapisov baze podatkov. Naročnik se lahko naroči na največ dve (2), ki zagotavljata skupaj največ štirideset (40) milijonov dodatnih zapisov baze podatkov kot podporo za naročnikovo izdajo Premium Edition. Ta storitev je na voljo le naročnikom izdaje Premium Edition.

### **1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History**

Ta storitev zagotavlja naročniku dodatnih šest (6) mesecev hrambe tekoče zgodovine stikov in odzivov. Naročnik se lahko naroči na največ tri (3), ki zagotavljajo skupno dodatno količino osemnajst (18) mesecev hrambe tekoče zgodovine stikov in odzivov, uporabljene pri naročnikovi izdaji Campaign Managed Hosted Edition.

### **1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables**

Ta storitev zagotavlja naročniku dodatnih pet (5) tabel področnega podatkovnega skladišča, ki bodo uporabljene pri naročnikovi izdaji Campaign Managed Hosted Edition. Naročnik se lahko naroči na največ dve (2) enoti dodatnih petih (5) tabel področnega podatkovnega skladišča za največjo dodatno količino desetih (10) tabel področnega podatkovnega skladišča.

### **1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled**

Ta storitev omogoča naročniku izkoriščanje okolja Campaign Managed Hosted, omogočenega na podlagi zakona Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). Ta storitev vzdržuje naročnikovo izdajo Campaign Managed Hosted Edition v skladu s standardi HIPAA.

### **1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support**

Ta storitev je oddaljena trajna naročniška storitev, na voljo imetnikom licence za IBM Campaign in naročnikom storitve IBM Campaign Managed Hosted. Vsako pooblastilo za sodelovanje naročnikom zagotovi določen vir tehnične podpore v prirastkih po deset (10) ur na mesec. Ta vir tehnične podpore bo sodeloval z naročnikom pri obravnavi težav, priporočil bo preventivne ukrepe in pomagal pri reševanju težav. Prilagojene storitve podpore vključujejo: vodenje, prilagojeno naročnikovi panogi in poslovanju, in največje izboljšanje produktivnosti s ponudbo. Neporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Za to storitev potrebujete naročnino na IBM Campaign Managed Hosted.

## **1.5 Ponudbe nastavitve**

### **1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up**

Ta storitev zagotovi razmestitev infrastrukture naročnikovega zasebnega oblaka za gostovanje v trenutno veljavne različice lokalne programske opreme IBM Campaign.

Nastavitev je definirana kot aktivnosti ustvarjanja produkcijskega okolja storitve v oblaku. Nekatere aktivnosti nastavitve so odvisne od naročnika.

Aktivnosti nastavitve vključujejo (vendar niso omejene na):

- a. Preskrbo infrastrukture za produkcijsko okolje storitve v oblaku
- b. Namestitve najnovejše različice aplikacije IBM Campaign z vsemi ustreznimi popravki v produkcijsko okolje.
- c. Vzpostavitev omrežne povezljivosti z naročnikovimi sistemi za prenos datotek (SFTP)
- d. Nastavitev do štirih (4) dobaviteljev v izhodnih podatkih.
- e. Preizkus naročnikovega dostopa do storitve v oblaku.
- f. Izvedba usposabljanja za uporabo orodja za upravljanje incidentov.
- g. Priprava naročnikovih vhodnih datotek na strani SFTP.
- h. Izvajanje postopkov nalaganja podatkov za področno podatkovno skladišče.

Naročnik bo med nastavitvijo prejel predpogojni dokument, v katerem so definirane njegove vloge in odgovornosti. Naročnik bo med nastavitvijo zagotovil alarmno vozlišče z odgovornostmi, ki zajemajo definiranje struktur tabel za naročnikovo področno podatkovno skladišče, ustvarjanje podatkovnih datotek, vzpostavitev SFTP, identificiranje uporabnikov, definiranje uporabniških vlog in pomoč pri preizkušanju nastavitve.

Aktivnosti nastavitve ne vključujejo storitev uvedbe, kot je konfiguracija aplikacije za naročnikove posebne poslovne potrebe. Primeri aktivnosti v okviru storitev uvedbe: konfiguracija občinstva, preslikava tabel, nastavitev zgodovine stikov in odzivov, nastavitev strukture map, nastavitev varnostnih pravilnikov/uporabnikov in ustvarjanje predloge ponudb. Vse storitve uvedbe, ki so zunaj obsega aktivnosti nastavitve, se bodo izvedle na podlagi opisa storitve (SOW).

### 1.5.2 Enkratna nastavitev IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled

Naročniki, ki se naročijo na IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled, morajo kupiti enkratno nastavitev IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled za začetno konfiguracijo svoje izdaje Campaign Managed Hosted Edition for HIPAA.

## 2. Vsebina 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 dejavnosti 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=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

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 seštevka minut za vsako zahtevo za povezavo s primerkom baze podatkov, ki ni uspešna v minuti ure ("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 zaradi 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 99,95 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 98,0 %	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.

#### 3.3 Izjeme

Če naročnik preseže največje število zapisov baze podatkov, ki ga zajema mesečna naročnina, za tisti mesec ni upravičen do pogodbe o ravni storitev.

### 4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena prek e-pošte, telefona in spletnega sistema za poročanje o težavah. IBM-ov priročnik za podporo, ki je na voljo na naslovu <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>, zagotavlja kontakt za tehnično podporo ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

## 5. Pooblastila in zaračunavanje

### 5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so 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.
- Pet postavk je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Postavka je primer določene postavke, ki jo obdelava ali upravlja storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da pokrijejo vsako postavko, ki jo obdelava ali upravlja storitev v oblaku oziroma je povezana z uporabo storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Sto tisoč zapisov baze podatkov je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Zapis baze podatkov je zbirka polj v bazi podatkov, ki se nanašajo na eno samo entiteto, in do katere je mogoče dostopati kot do ene same enote. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število zapisov baze podatkov, zaokroženo na najbližjih sto tisoč, ki so storitvi v oblaku na voljo za obdelavo ali upravljanje med meritvenim obdobjem, navedenim 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 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.

### 5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

### 5.4 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. Ko se ima naročnik možnost povezati s storitvijo v oblaku, jo konfigurirati, prilagoditi ali preizkusiti, šteje, da ima dostop do storitve v oblaku in je kot tak zavezan k začetku plačevanja v skladu s transakcijskimi dokumenti. 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 naročnina pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je prej.

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 dejavnosti 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 dejavnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

### **7.2 Lokacije gostovanja**

IBM bo za gostovanje storitve v oblaku zagotovil podatkovne centre v določenih geografskih regijah. Zaradi zagotavljanja optimalne zmogljivosti se pričakuje, da bodo naročniki uporabili podatkovni center, ki ga priporoči IBM. Če se naročnik odloči uporabiti podatkovni center v drugi regiji ali na drugi lokaciji, IBM ne jamči za ciljno zmogljivost storitve v oblaku.

### **7.3 Produkcijsko okolje in produkcijska pripravljenost**

Produkcijsko okolje je sestavljeno iz infrastrukture aplikacij, sistemov in podpornih sistemov, do katerih naročnik dostopa in jih uporablja na operativni osnovi za izvajanje svojih poslovnih procesov in transakcij. Skrbniški dostop do tega sistema je omejen na IBM-ovo osebje in tretje osebe, ki jih je pooblastil IBM, naročnikovim pooblaščenim uporabnikom pa šele po produkcijski pripravljenosti.

Produkcijska pripravljenost je definirana kot sledi: (1) izvedene so bile aktivnosti storitve IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up in (2) produkcijsko okolje je dostopno naročniku.

### **7.4 Posodobitve aplikacij**

IBM bo izvajal vzdrževanje in posodobitve storitve v oblaku, kar bo zajemalo uvajanje popravkov infrastrukture, popravkov aplikacij in varnostnih popravkov (skupno imenovanih "Posodobitve na IBM-ovo pobudo").

Posodobitve na pobudo IBM-a se izvajajo redno ali v načrtovanih terminih za vzdrževanje. Načrtovano vzdrževanje je najavljeno na portalu IBM Support Portal najmanj dva dneva vnaprej, lahko pa se izvede tudi vzdrževanje, za katerega IBM presodi da je nujno, na podlagi obvestila prek portala IBM Support Portal. Posodobitve bodo uvedene v šesttedenskem obdobju po najavi na portalu.

Če IBM ugotovi, da v produkcijskem okolju obstaja ali bi lahko obstajala zelo resna ranljivost, lahko takoj začasno zaustavi storitev v oblaku, dokler ni izvedena posodobitev na IBM-ovo pobudo.

Če posodobitev na IBM-ovo pobudo ni uvedena v produkcijsko okolje zaradi težav z razširitvijo, ali naročnik ne dovoli uvedbe spremembe, naročnik soglaša, da bo IBM -u poravnal škodo in ga branil pred zahtevki tretjih oseb, ki bi bili povezani z uporabo storitve v oblaku, in sicer v obsegu, v katerem bi bilo mogoče tak zahtevek preprečiti z uvedbo posodobitve na IBM-ovo pobudo.

### **7.5 Virtual Private Network**

Navidezno zasebno omrežje (VPN) prek interneta je podprto, vendar ni zahtevano za integracijo z naročnikovimi omrežji. VPN razširi zasebno omrežje prek javnega omrežja. 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.

### **7.6 Varni protokol prenosa datotek**

Varni protokol prenosa datotek (SFTP) ali protokol prenosa datotek SSH je zagotovljen kot del storitve v oblaku, in sicer z uporabo navideznih ali fizičnih tokokrogov ali brez njih, naročniki pa ga lahko integrirajo s starejšimi ali podpornimi storitvami. SFTP je omrežni protokol, ki omogoča dostop do datotek, prenos datotek in upravljanje datotek prek varnega in zanesljivega podatkovnega toka. Storitve v oblaku zagotavlja strežnik SFTP za dohodne prenose datotek za uporabo v razširitvah. Izhodne prenose podatkov in poročil iz storitve v oblaku se lahko izvede prek odjemalca SFTP, ki temelji na javi in je

vdelan v aplikaciji ali razširitvah. Za prenose SFTP je potrebno šifriranje na ravni datoteke za zaščito mirujočih podatkov.

## **7.7 Podizvajalci**

IBM-ovi podizvajalci, uporabljeni za storitev v oblaku, morajo zagotoviti skladnost z morebitnimi spremembami IBM-ovih načel varnosti in zasebnosti podatkov v 180 dneh po objavi.

## **7.8 IBM Campaign Managed Hosted Editions**

Če naročnik tri zaporedne mesece presega število zapisov baze podatkov, ki jih podpira Campaign Managed Hosted Edition, naročnik soglaša, da bo pooblastila za storitev v oblaku posodobil na ustrezno izdajo. Če je naročnik upravičen do izdaje Premium Edition, mora kupiti pooblastila za IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records v ustreznih količinah, če preseže osnovno naročnino na izdajo Premium Edition, ki vsebuje 50.000.000 zapisov baze podatkov na mesec v treh zaporednih mesecih. Če naročnik preseže 90.000.000 zapisov baze podatkov na mesec v treh zaporednih mesecih, se naročnik strinja s podpisom opisa storitve (SOW) za svoja pooblastila za prilagojeno storitev v oblaku pri IBM-u ali partnerju. Če naročnik preseže število zapisov baze podatkov, ki jih podpira izdaja, bo morda izkusil zmanjšano zmogljivost.