

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

1. Storitev v oblaku

Storitev IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed ("storitev v oblaku") zagotavlja zmožnosti celovite integracije podatkov, s tem pa naročniku pomaga razumeti, nadzirati, ustvarjati, vzdrževati, preoblikovati in zagotavljati kakovostne podatke. Storitev prav tako zagotavlja integracijo podatkov, ki lahko na kakršenkoli način preoblikuje podatke in jih dostavi v katerikoli sistem. IBM upravlja infrastrukturo (omrežje, prostor za shranjevanje in računalniške vire), uporablja popravke v aplikaciji ter vzdržuje IBM-ovo programsko opremo, infrastrukturo in veljavne kontrolnike za varnost in zasebnost.

Vključno z naslednjimi funkcijami:

- Analiziranje, čiščenje, nadziranje in upravljanje podatkov za podporo procesov odločanja in poslovnih procesov.
- Grajenje zaupanja vrednih podatkov z ustvarjanjem, vzdrževanjem in nadziranjem doslednih poslovnih pravilnikov in pravil z Information Governance Catalog.
- Integriranje podatkov v več sistemih z visoko zmogljivim vzporednim ogrodjem in podpora za razširjeno upravljanje metapodatkov in povezljivosti podjetja z DataStage.
- Načrtovanje opravil v odjemalcu DataStage Designer in njihovo izvajanje v odjemalcu DataStage Director.
- Iskanje informacij v celotnem podjetju za omogočanje vpogleda in razumevanja teh informacij ter podpiranje poslovnih potreb z Enterprise Search.

Vsaka konfiguracija storitve v oblaku predstavlja zmožljivost za obdelavo določene količine podatkov in operacij uporabnikov v navedenem časovnem obdobju, kot je opisano spodaj. Opisi kapacitete se uporabljajo kot smernice za pomoč naročniku pri izbiri ustrezne konfiguracije za predvidene delovne obremenitve. Dejanski rezultati se lahko razlikujejo glede na posebnosti delovne obremenitve naročnika.

1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponudbami.

Podrobnosti in specifikacije spodnjih ponudb so na voljo v uporabniškem priročniku za IIS on Cloud Managed, ki je na voljo tukaj: <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Občasno se lahko izvede revizija teh konfiguracij. Natančna konfiguracija kupljene ponudbe je navedena v pozdravnem pismu, ki se posreduje naročniku.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Gosti IBM v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Zagotavlja 2 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Gostovano v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Zagotavlja 5 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Gostovano v golem strežniku znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Zagotavlja 10 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Nastavitev vzporedne obdelave je dovoljena.
- Brez omejitve števila vozlišč za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- Gosti IBM v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Visoka razpoložljivost
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Zagotavlja 2 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Gosti IBM v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Visoka razpoložljivost
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Zagotavlja 5 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Gostovano v golem strežniku znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Zagotavlja 10 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Visoka razpoložljivost
- Brez omejitve števila vozlišč za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Gosti IBM v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Rešitev Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR) za več podatkovnih centrov
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Zagotavlja 2 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Štiri (4) ure ciljnega časa obnovitve in ciljna točka obnovitve v skoraj realnem času
- Vključen je letni potrjen preizkus poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno pogostost preizkušanja in preverjanja veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Gosti IBM v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Rešitev Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR) za več podatkovnih centrov.
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Zagotavlja 5 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Štiri (4) ure ciljnega časa obnovitve in ciljna točka obnovitve v skoraj realnem času.
- Vključen je letni potrjen preizkus poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno pogostost preizkušanja in preverjanja veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Gostovano v golem strežniku znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Rešitev Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR) za več podatkovnih centrov.
- Zagotavlja 10 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Brez omejitve števila vozlišč za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.
- Štiri (4) ure ciljnega časa obnovitve in ciljna točka obnovitve v skoraj realnem času.

Vključen je letni potrjen preizkus poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno pogostost preizkušanja in preverjanja veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Gosti IBM v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Gostovano v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- Nastavitev vzporedne obdelave je dovoljena.
- Omejitev enega vozlišča za izračune za nastavitev masivne vzporedne obdelave ("MPP"); dodatna vozlišča je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

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) podajata dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene dejavnosti 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).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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 pritožbe 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 99,5 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Naročnina je pogodbeno cena za mesec, na katerega se nanaša zahtevek.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, odzivnim časom in drugimi informacijami ter procesi naročnik najde tako, da izbere 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.

5. Dodatna določila

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

5.1 Posodobitve okolja storitev v oblaku

Vzdrževanje

Večje in manjše posodobitve in/ali popravki za storitev v oblaku bodo ocenjeni za namestitve v mesečnih terminih za vzdrževanje. Dva tedna pred terminom za vzdrževanje bo IBM objavil seznam večjih in manjših posodobitev, ki se bodo izvedle, skupaj s kratkim opisom posodobitev. Med vzdrževanjem storitev v oblaku morda ne bo na voljo. Če je to potrebno, bo IBM o nerazpoložljivosti storitve v oblaku med vzdrževanjem obvestil naročnika. Kjer je to mogoče, bo IBM čim bolj zmanjšal prekinitve storitve za vzdrževalne dejavnosti s ciljnimi mesečnim časom nedelovanja, ki ne presega štirih (4) ur. Za okolja s pooblastilom za IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium ali Large) se mesečno vzdrževanje izvede v sekundarnem podatkovnem centru, kar izboljša čas nedelovanja zaradi vzdrževanja tako, da ne presega petinštirideset (45) minut.

Naročnik je odgovoren za preizkušanje ter združljivost vseh svojih razvojnih artefaktov in posebne uporabe storitve v oblaku s predlaganimi posodobitvami.

Naročnik lahko poda zahtevo za odlog večjih in manjših posodobitev, ko prejme obvestilo. IBM si bo komercialno razumno prizadeval koordinirati implementacijo posodobitve z naročnikom. Zahteve za odlog večje posodobitve morajo biti podane v 30 dneh od prvotnega obvestila, zahteve za odlog manjše posodobitve pa morajo biti podane v 7 dneh od prvotnega obvestila. Naročnik potrjuje in soglaša, da bo IBM razmestil večje posodobitve v 6 mesecih od prvotnega obvestila, manjše posodobitve pa v 45 dneh od obvestila. Če naročnik ne dovoli uvedbe posodobitve na pobudo IBM-a v storitev v oblaku, lahko nastanejo dodatni mesečni stroški.

Nujno vzdrževanje

Poleg večjih in manjših posodobitev lahko IBM ugotovi, da je potrebna nujna posodobitev okolja za odpravljanje večjih ranljivosti ali izpolnjevanje regulativnih zahtev, ki ne more počakati do načrtovanega termina za vzdrževanje. V takšnem primeru lahko IBM posodobi okolje kadar koli brez predhodnega obvestila naročniku.

5.2 Varnostno kopiranje in obnovitev

Za okolja, ki niso določena kot razvijalska/testna, so zagotovljena rutinsko razporejena varnostna kopiranja datotečnega sistema (priporočene datoteke) in redna (dnevna/tedenska/mesečna) varnostna

kopiranja baze podatkov. Varnostno kopirane datoteke se bodo periodično arhivirale v Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage), kjer se bodo hranile do 28 dni. Information Server Enterprise Edition ne podpira sprotnih varnostnih kopiranj, zato je treba varnostna kopiranja razporediti in izvesti v okviru koordiniranega časovnega okna vzdrževanja. Naročniki bodo lahko zahtevali največ 2 obnovitvi iz varnostne kopije na mesec. Dodatne obnovitve ali varnostno kopiranje sistema, ki se izvaja pogosteje kot enkrat dnevno, se lahko izvaja v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

Poleg tega se v okoljih s pooblastilom za IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium ali Large) podatki podvajajo po podatkovnih centrih za popolnoma integrirano rešitev HADR.

Varnostno kopiranje posnetkov ni zagotovljeno.

5.3 Imenik LDAP

Kot del te storitve v oblaku se zagotovi samostojna konfiguracija LDAP Identity Management ("IdM"). Poleg tega IBM zagotavlja zmogljivost izkoriščanja izvorne zmožnosti IdM za sinhroniziranje storitve LDAP na osnovi oblaka z naročnikovim imenikom Active Directory ("AD") na mestu uporabe.

Naslednji pristop do sinhroniziranja imenika AD na mestu uporabe je mogoče uvesti na zahtevo po tem, ko je preskrba dokončana in je okolje predano naročniku:

- a. Podpora za sinhroniziranje navedenih poverilnic in atributov uporabnikov, shranjenih v eni od naročnikovih domen AD na mestu uporabe, s poverilnicami in atributi, shranjenimi v domeni IdM storitve v oblaku.
- b. Podpora za preverjanje pristnosti Security Assertion Markup Language ("SAML") iz naročnikovega imenika AD na mestu uporabe prek storitev Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Podpora za preverjanje pristnosti Identity Provider ("IdP"), pri čemer je uporabnik najprej overjen z naročnikovo domeno AD na mestu uporabe prek storitev ADFS za preverjanje pristnosti SAML za domeno IdM storitve v oblaku.
- d. Podpora za prijave, ki jih začne ponudnik storitev ("SP"), pri čemer identiteto uporabnika za preverjanje pristnosti SAML zahteva domena IdM storitve v oblaku.

5.4 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

Naročnik lahko za namen varne povezave s storitvijo v oblaku izbere uporabo povezave VPN s programsko opremo.

- a. Konfiguracija ene (1) končne točke VPN (prehod) je zagotovljena kot del te storitve v oblaku. Dodatne končne točke so na voljo posebej in jih je mogoče dodati v okviru dodatne pogodbe o storitvah.
- b. Storitve IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity uporablja tehnologijo VPN IPsec med mesti.

5.5 Omejitve uporabe

Storitve v oblaku je v zvezi s programom Information Server ter uporabniškimi vmesniki naročnika omejena kot sledi:

- a. Funkcionalnost uporabniškega vmesnika je omejena na dostop HTTPS do uporabniške funkcionalnosti Information Server.
- b. Za okolja, ki niso označena kot razvojna/preizkusna, IBM ne zagotavlja neposrednega dostopa do posameznih strežnikov, na ravni OS, ali aplikacijskih skrbniških konzol za Information Server, WebSphere Application Server ali DB2.
- c. Vmesniki za Information Server Web Services so omejeni na izvajanje prek protokola HTTPS.
- d. Za okolja, ki niso označena kot razvojna/preizkusna, IBM kot del te storitve v oblaku ne zagotavlja dostopa ali vmesnikov do nobenih razvojnih orodij za Information Server. IBM bo naročnikom omogočil razmestitev prilagoditev za Information Server, vključno z razvojnimi artefakti, v upravljanju okolje prek storitve za prijavo za podporo.

Naročnik ni pooblaščen za uporabo katerekoli od naslednjih komponent ali funkcij:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (del programa IBM InfoSphere DataStage)
- b. Funkcija optimizacije prostora za shranjevanje (del programa IBM DB2)

- c. Funkcija pureScale (del programa IBM DB2)
- d. Konfiguracija visoke razpoložljivosti/nadomestnega načina delovanja v vročem stanju pripravljenosti (del programa IBM DB2)
- e. Povezava z IBM Process Center Express (del programa IBM Process Server Standard)
- f. Naročnikova uporaba IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard in IBM Process Designer je omejena na procese izboljševanja kakovosti in upravljanja podatkov.
- g. Omejitev na "processe izboljševanja kakovosti in upravljanja podatkov" pomeni, da ima naročnik dovoljenje za ustvarjanje samo tistih procesov in dejavnosti, ki se uporabljajo za vodenje izboljševanja kakovosti podatkov in/ali upravljanje sredstev za upravljanje v zvezi z dogodki, ki jih (1) zajame storitev v oblaku ali (2) zajamejo naslednji programi IBM InfoSphere Information Server Programs; IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality ali IBM DataStage on Cloud. Kadar je storitev v oblaku navedena kot podporna programska oprema za drugo storitev, je uporaba IBM Process Center in IBM Process Server ter IBM Process Designer prepovedana.

5.6 Vnovična vzpostavitev po hudi nesreči

V primeru hude napake, ki jo naznani IBM, bo IBM z naročnikom vsako uro komuniciral o stanju postopka obnovitve, vključno z napredkom v povezavi z RTO in RPO.

IBM bo na podlagi obstoječe naročnine zagotovil predviden ciljni čas obnovitve (RTO) in ciljno točko obnovitve (RPO) za izvajanje dejavnosti obnovitve za naročnikovo okolje storitve v oblaku.

5.7 Naročnikove obveznosti

- a. Naročnik bo zagotovil eno tehnično osebo za stik, ki je seznanjena z omrežjem, VPN in varnostnimi zahtevami naročnikovega podjetja.
- b. Naročnik izpolni vprašalnik navideznega zasebnega omrežja (VPN) in ga vrne IBM-u v pregled najkasneje v 60 dneh od datuma, ko je bilo naročilo oddano ("Datum naročila"). Če naročnik IBM-u ne posreduje zahtevanega vprašalnika VPN v 60 dneh od datuma naročila, bo IBM vzpostavil stik z naročnikom, da bo pridobil informacije o vprašalniku VPN. Ko IBM pridobi izpolnjen vprašalnik VPN, naročnika obvesti o nadaljnjih podrobnostih za dokončanje konfiguracije okolja VPN, kar lahko traja več dni.
- c. Naročnik bo zagotovil, da je varnostni in omrežni skrbnik na voljo med fazo konfiguriranja in preverjanja konfiguracije VPN, in bo sodeloval z IBM-om pri dokončanju namestitve VPN.
- d. Naročnik je odgovoren za vso upravljanje skrbništva, vzdrževanje, spreminjanje, konfiguriranje ter preizkušanje strojne in programske opreme na svojem spletnem mestu, ki se uporablja za VPN.
- e. Naročnik je odgovoren za preizkušanje sprejemljivosti s strani uporabnikov za preverjanje konfiguracije VPN med uvedbo.
- f. Naročnik bo prek spletnega sistema za poročanje o napakah obvestil o vseh morebitnih spremembah, ki so zahtevane za konfiguracijo VPN.
- g. Naročnik je odgovoren za definicijo, namestitve in vzdrževanje vseh uporabnikov in skupin, ki so povezani z eno od rešitev Information Server v storitvi v oblaku.

5.8 Razvojni artefakti

Razvojni artefakti naročniku omogočajo konfiguracijo storitve v oblaku za izpolnjevanje naročnikovih poslovnih zahtev tako, da ustvarijo razvojne artefakte programske opreme aplikacije storitve v oblaku. Razvojni artefakti so vsebina, ki je na voljo pri uporabi storitve v oblaku, in niso del storitve v oblaku. Naročnik je odgovoren za razvoj, upravljanje, vzdrževanje in podporo vseh razvojnih artefaktov. Naročnik lahko za ustvarjanje razvojnih artefaktov sklene ločeno pogodbo z IBM-om ali zunanjim izvajalcem, ki ga IBM posebej pisno pooblasti. Naročnik je odgovoren za to, da vsak tak zunanji izvajalec ravna v skladu s temi pogoji.

- a. Za razvojne artefakte, 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 razvojne artefakte 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 razvojne artefakte.
 - (4) IBM lahko nadzoruje in pregleduje razvojne artefakte glede varnostne ranljivosti in/ali zlonamerne programske opreme. IBM lahko odstrani razvojne artefakte 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 razvojne artefakte 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 ustreznih stopnje znanja in veščin za delo s storitvijo v oblaku in razvojnimi artefakti. Morebitne stroške za usposabljanje ali pomoč pri izobraževanju krije naročnik. 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. Stroške za take izobraževalne dejavnosti krije naročnik, razen če potekajo med IBM-om in njegovimi povezanimi družbami. IBM bo na naročnikovo zahtevo zagotovil tako usposabljanje, vendar za dodatno plačilo.
 - (7) Naročnik ali njegovi dajalci licenc ohranijo vse pravice, pravni naslov in interes ali licenco za razvojne artefakte, zagotovljene IBM-u za gostovanje storitve v oblaku. Naročnik izjavlja in jamči, da ima vse potrebne pravice za zagotavljanje svojih razvojnih artefaktov IBM-u za namen gostovanja storitve v oblaku in da naročnik z razširitvami in gostovanjem storitve v oblaku ne bo kršil nobenega patenta ali avtorskih pravic tretje osebe.
 - (8) Naročnik daje IBM-u za vse razvojne artefakte vse pravice in licence, ki veljajo po vsem svetu, so brezplačne, v celoti plačane, jih je mogoče preklicati in za katere je mogoče izdati podlicenco, ter soglaša, da bo za vse razvojne artefakte takoj pridobil in obdržal v veljavnosti potrebna soglasja, ki jih IBM in njegovi podizvajalci potrebujejo za gostovanje razvojnih artefaktov in drugo izpolnjevanje svojih obveznosti. Naročnik IBM-u na zahtevo zagotovi dokazila o takih pravicah, licencah ali potrebnih soglasjih. IBM ne odgovarja za izpolnitev svojih obveznosti, ki je posledica naročnikove nezmožnosti hitre pridobitve in zagotovitve takih pravic, licenc ali potrebnih soglasij. V tem odstavku "potrebna soglasja" pomenijo kakršnakoli soglasja, licence ali odobritve, potrebne za zagotavljanje pravice ali licence za dostop, uporabo in/ali spreminjanje IBM-u ali njegovim podizvajalcem v elektronski in drugih oblikah, v obsegu, ki je potreben za izpolnjevanje obveznosti v skladu s tem opisom storitve, vključno z ustvarjanjem izpeljanih del, razvojnih artefaktov, ter brez kršenja lastniških pravic in pravic intelektualne lastnine ponudnikov, dajalcev licenc ali lastnikov takih razvojnih artefaktov.
 - (9) Naročnik mora zagotoviti, da koda, podatki ali drugi artefakti, ki jih naročnik uvede prek razvojnih artefaktov, ne povečujejo varnostnega tveganja ali nimajo dodatnih zahtev za certificiranje, razen če se IBM s tem izrecno strinja v dopolnilu ali dodatku k temu opisu storitve. Brez omejevanja zgoraj navedenega bo naročnik: (a) izvajal preglede ranljivosti spletnih aplikacij in statične kode v vseh razvojnih artefaktih za prepoznavanje morebitnih nevarnosti in (b) IBM-u v pisni obliki razkril obstoj kakršnihkoli nevarnosti, ki so bile ugotovljene med pregledom ranljivosti v povezavi z razvojnimi artefakti.
- b. Naročnik je odgovoren za preizkušanje razvojnih artefaktov v vseh okoljih.
 - c. Kakršno koli dodatno delo, ki ga mora izvesti IBM kot podporo za razvojne artefakte, npr. ustvarjanje artefaktov 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.

5.9 Omejitve razvojnega/preizkusnega okolja

Če je storitev v oblaku označena kot razvojna/preizkusna, sme naročnik okolje uporabljati samo za neprodukcijske razvojne dejavnosti, zagotavljanje kakovosti, preizkušanje integracije, diagnosticiranje napak, notranje primerjalne analize in/ali dejavnosti uprizarjanja. Poleg dostopa do IBM-ovega skrbniškega sistema je pooblaščenim uporabnikom, ki jih določi naročnik, mogoče podeliti dodaten skrbniški dostop po medsebojnem dogovoru med naročnikom in IBM-om.

IBM bo zaznano nerazpoložljivost razvojnega/preizkusnega okolja obravnaval kot primer za podporo ravni resnosti 3 in težavo odpravil z obnovitvijo na zadnjo znano delujočo varnostno kopijo ali ponovno namestitvijo.

5.10 Preizkušanje zmogljivosti

Naročnik sprejema, da se storitev v oblaku spreminja z razvojnimi artefakti in da je integrirana v storitve neodvisnih ponudnikov in naročnikove druge aplikacije. Posledično IBM ne more zagotavljati zmogljivosti in odzivnih časov; ti niso izključna odgovornost družbe IBM. Naročnik je odgovoren za izvajanje vseh preizkusov zmogljivosti pred aktivacijo okolja storitve v oblaku za naročnikovo uporabo za običajne poslovne dejavnosti in/ali naročnikovo uporabo pri kakršnemkoli zagotavljanju storitev strankam in/ali naročnikovo uporabo pri ustvarjanju prihodka ter po aktivaciji. IBM bo zagotovil razumno pomoč naročniku pri rešitvah v zvezi z zmogljivostjo kot del podpornih storitev.

5.11 Opredelitev pojmov

Razvojni artefakti – 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 po podatkih in zagotavljanjem integracijske obdelave, prilagojene naročniku, vse za podporo naročnikovih poslovnih potreb. To med drugim vključuje kodo programske opreme, razvojne artefakte baze podatkov, opravila, 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 razvojne artefakte je odgovoren naročnik.

Aplikacija – so IBM-ovi produkti programske opreme, ki zagotavljajo osnovno delovanje storitve v oblaku, vključno z izvornikom in vsemi celotnimi ali delnimi kopijami, ki jih zagotovi IBM in do katerih ima naročnik lahko dostop prek storitve v oblaku.

Večja posodobitev je opredeljena kot vzdrževalna posodobitev, za katero IBM razumno ugotovi, da je potrebna za izboljšanje naročnikovega razvojnega artefakta in/ali podatkov, da se zagotovi združljivost. Primeri lahko vključujejo večje nadgradnje operacijskega sistema ali različice aplikacije.

Manjša posodobitev je opredeljena kot vzdrževalna posodobitev, za katero IBM razumno ugotovi, da ne zahteva naročnikovega razvojnega artefakta in/ali izboljšanja podatkov, da se zagotovi združljivost. Primeri lahko vključujejo manjše popravke operacijskega sistema ali aplikacijskega izdelka.

Ciljna točka obnovitve ("RPO") je najdaljše sprejemljivo obdobje, v katerem so podatki iz storitve IT lahko izgubljeni zaradi hude napake.

Ciljni čas obnovitve ("RTO") je ciljno časovno obdobje in raven storitev, v katerih mora biti poslovni postopek obnovljen po razglasitvi hude napake, da bi se izognili nesprejemljivim posledicam zaradi prekinitve poslovne kontinuitete.