

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Storitev v oblaku

Ponudba storitev v oblaku je opisana spodaj in podrobneje določena v dokumentu naročila za izbrane upravičene ponudbe. Dokument naročila je sestavljen iz zagotovljene navedbe cen in dokazila o upravičenosti, ki ga prejme naročnik, pri čemer so v njem navedeni začetni datum in obdobje zagotavljanja storitev v oblaku ter datum začetka izstavljanja računov.

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je rešitev za analitiko, ki temelji na SaaS, namenjena posebej za aplikacije, lastne mobilnim napravam, in mobilne spletne aplikacije. Rešitev je zasnovana tako, da naročnikom z analizo težav pri vedenju programske opreme na podlagi velikih in kompleksnih naborov podatkov pomaga razumeti in izboljšati celostno uporabniško izkušnjo. Podatki vključno z interakcijami aplikacij, informacijami o napravah in uporabniškem kontekstu bodo zajeti in poslani okolju, ki ga gosti IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud zagotavlja številna predpripravljena poročila in nadzorne plošče, ki naročniku omogočajo skoraj takojšnjo uporabo rezultatov. Poleg uporabe možnosti vnaprej definiranih poročil in nadzornih plošč lahko uporabniki obe možnosti prilagodijo, da izpolnijo posamezne posebne zahteve analitike.

Osnovni paket IBM Tealeaf CX on Cloud vključuje naslednje:

a. Aplikacijski profili

V naročnino je vključena tudi zmožnost konfiguriranja največ 10 aplikacijskih profilov. Aplikacijski profil je entiteta poročanja s povezanimi dovoljenji, ki jo je mogoče dodeliti uporabniku. Aplikacijski profil običajno vsebuje preslikavo 1:1 s posamezno aplikacijo ali spletnim mestom. Če želite za namene poročanja več aplikacij in/ali spletnih mest združiti v en aplikacijski profil, se obrnite na skupino IBM Tealeaf Lab Services.

Prvi profil aplikacije bo IBM konfiguriral in dal na razpolago, ko začne zagotavljati storitve v oblaku. Če naročnik potrebuje več kot 10 aplikacijskih profilov, je mogoče tovrstno zahtevo predložiti IBM-ovi podpori, pri čemer morata s tem soglašati IBM in naročnik. Pravica do dodatnih aplikacijskih profilov ne bo nerazumno pridržana.

b. Obdobja hranjenja podatkov

V naročnino za storitve v oblaku so vključena tudi naslednja obdobja hranjenja podatkov. Vsi podatki se shranjujejo in odstranjujejo na podlagi drsečega časovnega okna, ki deluje na način "prvi noter, prvi ven". Podatki se shranijo za določeno obdobje in se zavržejo, ko podano časovno okno poteče. Drseče okno hranjenja podatkov se prične takoj, ko začnejo v sistem dotekati podatki, in se dnevno posodablja.

- 12 mesecev drsečega shranjevanja podatkov poročanja. Podatki poročanja so definirani kot metrika in dimenzije, povezani s poročili in nadzornimi ploščami v storitvah v oblaku.
- 14 koledarskih dni drsečega shranjevanja podatkov zajema. Podatki zajema so definirani kot zbirka podatkov iz SDK Tealeaf.

1.2 Izbirne funkcije

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension naročniku ponuja možnost hranjenja določenih shranjenih podatkovnih elementov za podaljšano obdobje, in sicer za:

- dodatnih 12 mesecev drsečega hranjenja podatkov poročanja, kar skupaj znese največ 24 mesecev drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension naročniku ponuja možnost hranjenja določenih shranjenih podatkovnih elementov za podaljšano obdobje, in sicer za:

- dodatnih 14 koledarskih dni drsečega hranjenja podatkov zajema, kar skupaj znesse največ 28 koledarskih dni drsečega shranjevanja podatkov zajema.

2. Opis zaščite

2.1 Varnostni pravilniki

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva usposabljanje o zasebnosti in varnosti za zaposlene, ki podpirajo IBM-ove podatkovne centre. IBM ima ekipo za informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

2.2 Nadzor dostopa

Dostop do podatkov naročnika, če je ta potreben, je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli segregacije dolžnosti. IBM-ovo osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave za dostop do podatkov naročnika so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov v odjemalcih in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik. V okviru IBM-ovih podatkovnih centrov, ki podpirajo storitve v oblaku, je uporaba WIFI-ja prepovedana.

2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu ureja tudi postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje podatkovni center 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščeni skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih se uporabljajo sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (protivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. Primeri: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME in VPN med spletnimi mesti. Podatki varnostnih kopij, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred transportom šifrirajo.

2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnike svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. Zaradi zmanjševanja možnosti posegov in da se omogoči centralna analiza, se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevnik se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki zaznavajo odstopanja v delovanju. Operativno osebje je opozorjeno na odstopanja in se po potrebi obrne na strokovnjaka za varnost, ki je po telefonu dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

2.5 Fizična varnost

IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo nepooblaščen fizični dostop do IBM-ovih podatkovnih centrov. Do podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nadzornimi kamerami. Dostop je dovoljen samo pooblaščenemu osebju, ki ima dovoljenje za dostop. Operativno osebje preveri dovoljenje in izda dostopno identifikacijsko priponko, s čimer se odobri potreben dostop. Zaposleni, ki se jim izdajo take identifikacijske priponke, morajo predati vse druge dostopne identifikacijske priponke in lahko imajo v času trajanja aktivnosti pri sebi samo dostopno identifikacijsko priponko za podatkovni center. Uporaba identifikacijskih priponk se zapisuje v dnevnik. Obiskovalci, ki niso uslužbenci IBM-a, se morajo ob prihodu v IBM-ove prostore prijaviti in dobijo spremstvo za ves čas prisotnosti v teh prostorih. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani.

2.6 Skladnost

IBM letno preverja skladnost svojih praks zasebnosti z načeli varnega ravnanja z osebnimi podatki ameriškega ministrstva za trgovino: obvestilo, izbira, prenos naprej, dostop in natančnost, varnost in nadzor/ujeljavljanje. IBM letno izvaja revizije v skladu s standardom panoge SSAE 16 (ali enakovredne)

v svojih produkcijskih podatkovnih centrih. IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja. IBM vsako leto opomni osebje na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost. Naročnik razume, da pogodba o ravni storitev ne predstavlja garancije za naročnika.

3.1 Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitve v oblaku.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev za raven storitve, ki v pogodbenem mesecu ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec v obdobju storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je obdobje, v katerem je produkcijski sistem, ki deluje za storitev v oblaku, prenehal delovati, in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh funkcij storitve v oblaku, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitve v oblaku niso na voljo zaradi:
 - (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - (3) težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretjih oseb;
 - (4) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitev v oblaku; ali
 - (5) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- f. **Raven storitve** je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

3.2 Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo najvišje ravni resnosti, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitve v oblaku.

3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine za pogodbeni mesec, ki je predmet zahtevka)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2 % stroška za razpoložljivost za 99,8 % dosežene ravni storitve
--	--

3.4 Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev se zagotovi samo IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo naročnikovi uporabniki, gostje, udeleženci in pooblaščenci povabljenici storitev v oblaku, niti ne velja za katerekoli storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih ponudi IBM. Pogodba o ravni storitev velja samo za storitve v oblaku v produkcijski uporabi, kar pomeni, da ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.

4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

4.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v dokumentu naročila:

- Milijon interakcij (MI)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Interakcija je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo storitve v oblaku zajamejo na ravni omrežja – npr. par zahteve in odgovora ("zadetek") prek protokolov http ali https – ali drugače. Naročnik mora pridobiti ustrezna pooblastila MI, da z njimi pokrije število interakcij, obdelanih med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali dokumentu naročila.
- Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti ustrezna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

4.2 Stroški in zaračunavanje

Znesek za plačilo storitev v oblaku je določen v dokumentu naročila.

4.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku in vključen na prvem računu. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe storitev v oblaku na voljo.

4.4 Obračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v katerem koli četrtletju (glede na koledarsko leto, ki se začne s 1. januarjem) trikratno (3x) presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali dokumentu naročila, se mu izda račun za presežek v skladu z zneski presežkov, podanimi v ustreznem

dokazilu o upravičenosti ali dokumentu naročila. Če se naročniku zagotavljajo storitve v zadevnem četrtletju, se presežek izračuna sorazmerno.

4.5 Zaračunavanje oddaljenih storitev (ki jih zagotavlja osebje)

Oddaljene storitve so kupljene na podlagi metrike zaračunavanja in se obračunajo v skladu z zneskom, podanim v dokumentu naročila.

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ta storitev uvajanja zagotavlja naslednje oddaljeno svetovanje, usposabljanje za produkt in konfiguriranje za uvajanje naročnika v ponudbo IBM Tealeaf CX on Cloud glede na dodeljevanje spodaj navedenih oddaljenih storitev:

- a. Do 24 ur storitev pomoči naročniku pri implementiranju in instrumentaciji kompleta orodij za razvijanje programske opreme (SDK) Tealeaf.
- b. Do 24 ur usposabljanj, v okviru katerih se naročnik izobražuje o splošnih informacijah o produktih in njihovi splošni uporabi.

Storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupi na sodelovanje z enim sodelovanjem na naročnika. Oddaljena storitev se izteče v 90 dneh od datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitev v oblaku na voljo ne glede na to, ali je naročnik porabil vse ure.

5. Trajanje in možnosti podaljšanja

5.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku tako, da se obrne na IBM ali IBM-ovega poslovnega partnerja. IBM bo potrdil povečano raven uporabe v dokumentu naročila.

5.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Dokument naročila podaja, ali se storitve v oblaku podaljšajo ob koncu trajanja, tako da označuje trajanje na enega od naslednjih načinov:

5.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku odpove s pisno zahtevo, ki jo mora poslati najmanj devetdeset (90) dni pred datumom poteka trajanja, ki je podan v dokumentu naročila. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do datuma zapadlosti ne prejme takšnega obvestila o prekinitvi, se iztekajoče obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokumentu naročila določeno neprekinjeno zaračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku po koncu obdobja trajanja in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces samodejnega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o odpovedi z devetdesetdnevni (90) odpovednim rokom. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni nepravilni stroški za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.2.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokumentu naročila določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

Delovni čas telefonske in e-poštne podpore je naslednji:

od ponedeljka do petka med 8:00 in 23.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Podpora zunaj delovnega časa:

Podpora zunaj delovnega časa je na voljo samo za težave z najvišjo ravno resnosti ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Telefonska številka podpore: 1-877-432-4300 v ZDA

E-pošta: scn_support@us.ibm.com

Spletni portal za podporo: <https://support.ibmcloud.com>

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

7. Podporna programska oprema

Ta ponudba storitev v oblaku lahko vsebuje podporno programsko opremo. Naročnik sme podporno programsko opremo uporabljati samo v povezavi s storitvami v oblaku in v času trajanja storitev v oblaku. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico do izdelave izpeljanih del vzorčne kode in njihove uporabe v skladu s to odobritvijo. Podporna programska oprema je zagotovljena na podlagi pogodbe o ravni storitev, če obstaja, kot komponenta storitev v oblaku, in zanjo velja ustrezna licenčna pogodba oz. pogodbe.

8. Dodatne informacije

8.1 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Morebitne datjave se zaračunajo na podlagi lokacij, ki jih je naročnik opredelil kot lokacije prejemanja storitev v oblaku. IBM bo zaračunal datjave na podlagi poslovnega naslova, navedenega ob naročilu storitev v oblaku, ki bo veljal za primarno lokacijo za datjave, razen če naročnik IBM-u posreduje drugačne podatke. Naročnik je odgovoren za aktualnost teh podatkov in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah.

8.2 Brez zdravstvenih osebnih podatkov

Storitve v oblaku niso zasnovane v skladu s predpisi HIPAA in se jih ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

8.3 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke naročnika (njegovih zaposlenih in podizvajalcev) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da bo pridobil ali je že pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje zbiranje osebnih podatkov za zgornje namene znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev, kjerkoli IBM ali podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.