

## IBM Payments Gateway

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje družbo in njene pooblaščené uporabnike ali prejemnike storitve v oblaku.

### 1. Storitev v oblaku

#### 1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway je rešitev za plačila SaaS. Storitev v oblaku, ki uporablja s standardom PCI skladno okolje, se poveže z naročnikovimi sistemi ter zbira in obdeluje podatke o plačilih končnih strank.

#### 1.2 Dodatne ponudbe

Naročnik mora kupiti produkt IBM Payments Gateway skupaj z vsaj še eno (1) od naslednjih ponudb za plačila v storitvah v oblaku:

##### 1.2.1 IBM Payments Gateway API Payment

Funkcionalnost vključuje:

- Transakcije, ki so prenesene prek API-ja, ki ga sestavlja nabor spletnih storitev, zasnovanih za lažjo integracijo z naročnikovimi sistemi. API zagotavlja en sam vmesnik za globalna plačila za vse banke in obdelovalce v številnih državah in valutah.

##### 1.2.2 IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funkcionalnost vključuje:

- Transakcije, ki so prenesene prek gostovane plačilne strani (Hosted Payment Page – HPP), grafičnega uporabniškega vmesnika za sprejem plačil in upravljanje denarnice, ki je zasnovan za integracijo v spletna mesta, spletna mesta za mobilno trgovanje, aplikacije za pametne telefona in zaledne zbirne sisteme. Gostovana plačilna stran (HPP) je zasnovana tako, da jo je mogoče podajati v vstavljenem okviru HTML (iframe).

##### 1.2.3 IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funkcionalnost vključuje:

- Transakcije, ki so prenesene prek vmesnika JSON (JavaScript Object Notation), zasnovanega za lažji razvoj plačilnih funkcij, ki so lastne aplikacijam pametnih telefonov.
- Vmesnik JSON ponuja nabor plačilnih API-jev, ki se izvajajo z metodami HTTP na povezanem URL-ju, pri čemer so podatki podani v obliki JSON.

##### 1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

Funkcionalnost vključuje:

- Transakcije v obliki zahtev za avtorizacijo ali plačilo, prenesene prek gostovane plačilne strani (HPP) ali vmesnika API eni od bank/obdelovalcev, navedenih v dokumentu pridobitelja za IBM Payments Gateway PG 0, ki je na voljo na spletnem mestu produkta.

##### 1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

Funkcionalnost vključuje:

- Transakcije v obliki zahtev za avtorizacijo ali plačilo, prenesene prek gostovane plačilne strani (HPP) ali vmesnika API eni od bank/obdelovalcev, navedenih v dokumentu pridobitelja za IBM Payments Gateway PG 1, ki je na voljo na spletnem mestu produkta.

##### 1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

Ponudba Stored Value Payments obdela transakcije, ki so izvršene v naročnikovem računu za shranjeno vrednost in jih sprejme trgovec v tržnici. Ta del olajša prenos vrednosti v strukturi tržnice z zaprto zanko.

##### 1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions

IBM Pay Transactions so transakcije, ki jih sprejmejo trgovci v trgovskih aplikacijah v bogatem scenariju za mobilno izvedbo plačil. Ta ponudba vključuje funkcijo upravljanja, ki omogoča interakcijo med sistemi CRM, POS in shrambami žetonov; IBM-ovo shrambo žetonov, ki naročnikom omogoča shranjevanje in

dostopanje do plačilnih sredstev v podatkovni shrambi, skladni s standardom PCI; ter povezavo do plačilnega stikala, ki omogoča prehod transakcij v obdelavo.

### **1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation**

Ta ponudba zagotavlja poročila, ki spremljajo pričakovane transakcije in zneske poravnav ter jih primerja z dejanskimi poravnkami, pri tem pa opozori na posamezne težavne transakcije, ki jih je treba razrešiti.

### **1.2.9 IBM Payments Gateway Settlement**

Funkcionalnost vključuje:

- Transakcije, ki so prenesene od prodajalčeve do kupčeve finančne institucije in vključujejo podatke o plačilu, kar omogoča izvedbo poravnave transakcij.

### **1.2.10 IBM Premium Account Support**

Paket storitev Payment Gateway – Premium Account Support naročnikom zagotavlja razširjeno neprekinjeno storitveno rešitev. Storitev vključuje do 10 ur svetovanja na mesec s strani upravitelja dobave storitev. Storitev je zagotovljena na daljavo in vključuje preglede delovanja, vključno s pregledi metrik, prihajajočih dogodkov in nadzora sprememb ter pregledom stopnjevanja težav. Nепorabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

## **1.3 Storitve nastavitve**

### **1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup**

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup je samopostrežna uvajalna rešitev, ki naročniku omogoča vzpostavitev enega trgovskega računa z enim pridobiteljem za več plačilnih sredstev. Ta paket vključuje en ID projekta za trgovski račun v eni državi.

Paket vključuje do 6 ur pomoči prek e-pošte prek portala za naročnike in poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročnika obvesti, da ima na voljo dostop do storitve v oblaku, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

### **1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup**

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup je storitev za konfiguriranje modula Payment Reconciliation. Storitev vključuje vzpostavitev enega trgovskega računa (tj. kode projekta), vključno s predhodno omogočenimi pridobitelji in podanimi državami. Naročnik bo zagotovil podrobnosti o vzpostavitvi računovodskega usklajevanja, vključno s tokovoma za poravnavo in usklajevanje, ter računovodske podrobnosti, uporabljene za konfiguriranje modula. Ta storitev vključuje 46 ur konfiguriranja. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

### **1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup**

Storitev IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Setup je izbirni paket za konfiguriranje modula Stored Value Payment. Shema shranjene vrednosti je vzpostavljena za več sodelujočih trgovcev ter davčnih in stroškovnih računov, vključno s spletnimi kuponi in stanji na računih za shranjeno vrednost za posamezne končne uporabnike. Naročnik bo za omogočenje funkcije shranjene vrednosti zagotovil podrobnosti o računovodski namestitvi in podatke o bančnem računu pridobitelja. Vsaka shema shranjene vrednosti je v lasti specifičnega ponudnika shranjene vrednosti in ima eno samo valuto. Ta storitev vključuje 12 ur konfiguriranja. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

### **1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup**

Storitev IBM Pay Transactions Setup naročniku omogoča dostop do funkcije upravljanja IBM Pay, dostop do shrambe žetonov, skladne s standardom PCI, ter zmožnost komunikacije transakcijskih podrobnosti med prodajnim mestom, shrambo žetonov in izbranim plačilnim stikalom. Ta storitev nastavitve je potrebna, da se naročniku omogoči naročnina na storitev IBM Pay Transactions.

## **1.4 Oddaljeno zagotovljene storitve**

### **1.4.1 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration**

Storitev IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration vključuje dobre prakse, svetovanje o projektih in dostop do področnih strokovnjakov za enostavnejšo dobavo storitve IBM Payments Gateway. Ta paket vključuje do 27 ur dostopa do področnih strokovnjakov. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.2 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration**

Storitev IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration je nabor navideznih zbirnih računov za eno predhodno omogočeno zbirno banko v eni državi, vključno s samodejnim prejemom in obdelavo bančnih izpiskov, pravilniki za avtomatizirano usklajevanje, pravili za odvzem števil računov ter poročili in obvestili za trgovce. Storitev Virtual Account Payments je predhodno omogočena le za predhodno določeni seznam zbirnih bank. Nekatere zbirne banke ne ponujajo nobenih storitev za navidezne račune. Nekatere zbirne banke pa bodo zahtevale vzpostavitev ločene povezave za obvestila o elektronskih plačilih (EPA). Več informacij je na voljo na seznamu IBM Payment Gateway Acquirer List. Naročnik bo IBM-u zagotovil podatke o trgovskem računu za namene obdelave plačil z navideznih računov. Ta storitev vključuje 9 ur konfiguriranja.

Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.3 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration**

Paket IBM Payments Gateway - Data File Transaction Configuration je storitev za konfiguriranje enega imenika za shranjevanje naročnikovih podatkovnih datotek. Dostop do imenikov je zagotovljen za specifične vzpostavljene podračune ali kode projektov. Naročnik bo podatke, ki jih želi shraniti, zagotovil prek zahteve za spletne storitve. Ta storitev vključuje 5 ur konfiguriranja.

Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.4 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration**

Storitev IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration je izbirna storitev, ki omogoča izbrano plačilno sredstvo za izbranega pridobitelja v državi razmestitve. Naročnik bo IBM-u zagotovil podatke o vzpostavitvi ID-ja trgovca, da bo lahko konfiguriral storitev v oblaku. Naročnik bo nato izvedel preizkus sprejemljivosti prodaje v državi, da bo preveril konfiguracijo pred prehodom v produkcijo. V to storitev niso vključeni nobeni stroški, ki jih lahko pridobitelj zaračuna naročniku za dobavo, povezavo ali transakcije.

Ta storitev vključuje 4 ure konfiguriranja. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.5 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Additional Project Codes**

Storitev IBM Payments Gateway – Additional Project Codes zagotavlja dodatne račune z ID-ji trgovcev (v paketih po 1 ali 10) za rešitev Payments Gateway. Vsak ID trgovca predstavlja edinstveno kodo projekta v rešitvi. Ta opcija naročniku omogoča, da zahteva nov ali dodatni ID trgovca ali kodo projekta, ki jo želi dodati v storitev v oblaku. Število ID-jev trgovca/projektnih kod, ki jih je mogoče zahtevati, je odvisno od števila kupljenih dodatnih projektnih kod. Vsaka dodatna koda projekta/ID trgovca se uporablja v okviru glavne kode projekta ter obstoječe povezljivosti in digitalnega potrdila. Naročnik je IBM-u za konfiguriranje dolžan zagotoviti podatke o ID-ju trgovca. Vsaka plačljiva storitev dodatnih projektnih kod vključuje do 7 ur konfiguriranja. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.6 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration**

Storitev IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration je na voljo naročniku za upravljanje več pridobiteljev. Po konfiguraciji s strani IBM-a in specifičnega pridobitelja bo posodobitelj računa samodejno pridobil podatke o nadomestnih karticah in bančnih računih za kartice in račune, shranjene v IBM-ovi denarnici. V to storitev niso vključeni nobeni stroški, ki jih lahko pridobitelj(i) zaračuna(jo) naročniku za dobavo, povezavo ali transakcije.

Ta storitev vključuje 89 ur oddaljenih storitev. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.7 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth & Settle)**

Storitev IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle) zgradi in certificira povezavo pridobitelja z osnovno storitvijo Payments Gateway, vključuje pa tudi poslovni in tehnični pregled specifikacij pridobitelja, preslikavo v storitev v oblaku in certificiranje pridobitelja za podporo avtorizacij in transakcij brez prisotnosti kartic. E-trgovanje, MOTO, ponavljajoča se koda MCC in podpora za 3D Secure so vključeni, če so na voljo prek zahtevanega pridobitelja prek javnega interneta. V to storitev niso vključeni nobeni stroški, ki jih lahko pridobitelj zaračuna naročniku za dobavo, povezavo ali

transakcije. Naročnik je odgovoren, da predstavi IBM pridobitelju in pomaga pri upravljanju odnosa med vzpostavljanjem nove povezave.

Ta storitev vključuje 219 ur oddaljenih storitev oblikovanja in uvajanja za podanega pridobitelja. Oddaljena storitev poteče 180 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.8 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA)**

Paket storitev IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) je izbirna storitev za izgradnjo in certificiranje pridobiteljeve povezave s storitvijo v oblaku. Paket vključuje poslovni in tehnični pregled specifikacij pridobitelja, preslikavo v storitev v oblaku, certificiranje pridobitelja za podporo avtorizacije, poravnave in elektronskih obvestil o plačilih (EPA) za transakcije brez prisotnosti kartic. E-trgovanje, MOTO, ponavljajoča se koda MCC in podpora za 3D Secure so vključeni, če so na voljo prek zahtevanega pridobitelja. V to storitev niso vključeni nobeni stroški, ki jih lahko pridobitelj zaračuna naročniku za dobavo, povezavo ali transakcije. Naročnik je odgovoren, da predstavi IBM pridobitelju in pomaga pri upravljanju odnosa med vzpostavljanjem nove povezave.

Ta storitev vključuje 223 ur oddaljenih storitev oblikovanja in uvajanja za podanega pridobitelja. Oddaljena storitev poteče 180 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.9 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only)**

Storitev IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) je izbirna storitev za vgradnjo in certificiranje pridobitelja v storitev v oblaku. Elektronsko obvestilo o plačilu (EPA) zagotavlja podatke o elektronskih plačilih za poročanje o postopkih usklajevanja plačil. V to storitev niso vključeni nobeni stroški, ki jih lahko pridobitelj zaračuna naročniku za dobavo, povezavo ali transakcije. V to storitev niso vključeni nobeni stroški, ki jih lahko pridobitelj zaračuna naročniku za dobavo, povezavo ali transakcije. Naročnik je odgovoren, da predstavi IBM pridobitelju in pomaga pri upravljanju odnosa med vzpostavljanjem nove povezave.

Ta storitev vključuje 223 ur oddaljenih storitev oblikovanja in uvajanja za podanega pridobitelja. Oddaljena storitev poteče 180 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.10 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting naročniku pomaga pri izvedbi pregleda vseh integracijskih točk in sistemskih vmesnikov rešitve za plačevanje. Storitve vključuje pregled naročnikovih integracijskih točk, vključno s plačilniki kanali, klicnim centrom, upravljanjem dobropisov, upravljanjem prevar in finančnimi sistemi. Storitve vključuje pregled in priporočilo IBM-ovih API-jev za uporabo s podano integracijsko točko.

Ta storitev zagotavlja 15 ur oddaljenih storitev. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljenih storitev, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.11 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting naročniku pomaga pri integraciji API-ja gostovane plačilne strani IPG v naročnikovo obstoječo spletno infrastrukturo. Storitve vključuje pregled spletnega vmesnika, razvrščanja strani, kombiniranih plačil, plačilnih pravilnikov in konfiguracijskih dejavnikov.

Ta storitev vključuje 24 ur oddaljenega svetovanja. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljenih storitev, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.12 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting naročniku pomaga pri beleženju rešitve za izvedbo plačil na njegovih spletnih mestih, mestih za mobilno trgovanje in aplikacijah za pametne telefone. V ponudbo je vključen pregled pripomočkov v denarnici, vključno s karticami, bančnimi računi, PayPal-om in shranjeno vrednostjo. Rešitev beleži pogoste primere uporabe, kot je plačilo z enim klikom v aplikacijah za e-trgovanje in pametne telefone, upravljanje denarnice v nastavitvah računa, prijava Auto Pay in samodejna plačila.

Storitev vključuje 19 ur oddaljenih storitev. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljenih storitev, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.13 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting naročniku pomaga pri beleženju postopkov za potrjevanje naročil in izpolnjevanje naročil. IBM bo z naročnikom pregledal prakse potrjevanja naročil, vključno z neelektronskimi plačili, obravnavo zavrnjenih plačil in kombiniranimi plačili. Storitev vključuje pregled naslednjega:

- postopka izdaje naročil, vključno z upravljanjem tveganja in obdelavo pričakovane odobritve; in
- postopka zajema, vključno s plačili v enem koraku in dveh korakih, zajema spletnih transakcij (OLTC), razdeljenih pošiljk in odstopanj v količini kot tudi dolgih izpolnitvenih ciklov in postopkov za potečene avtorizacije.

Storitev vključuje 40 ur oddaljenih storitev. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljene storitve, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.14 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting naročniku pomaga oblikovati lastno rešitev za plačevanje za naročnikovo okolje klicnega centra. Storitev vključuje pregled naslednjega:

- ročnih plačilnih postopkov z uporabo navideznega terminala IBM Payments Gateway in integracije IBM-ove gostovane plačilne strani v okolje klicnega centra; in
- plačilnih sredstev, ki so na voljo v naročnikovem klicnem centru, vključno z uporabo navideznega terminala za iskanje, pridobivanje in nadaljevanje navideznega terminala.

Storitev vključuje 15 ur oddaljenih storitev. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljenih storitev, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.15 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting je izbirna storitev, ki zagotavlja strokovnjaka za usklajevanje, ki naročniku pomaga oblikovati avtomatsko obdelavo plačil z uporabo IBM-ove storitve za usklajevanje plačil (Payment Reconciliation). Storitev svetovanja vključuje pregled avtomatskega usklajevanja neelektronskih plačil, avtomatske obdelave virov podatkov in poročanja o delovanju poravnjav.

Ta storitev vključuje 40 ur oddaljenega svetovanja za podporo, načrtovanje in beleženje uporabe storitve Payment Reconciliation. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljenih storitev, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

#### **1.4.16 Oddaljena storitev IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting**

Storitev IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting naročniku pomaga oblikovati in uvesti predplačniške ali naročniške rešitve za shranjene vrednosti z uporabo IBM-ovega gostitelja shranjenih vrednosti. Rešitev vključuje pregled naslednjega:

- konfiguracije sheme in računov gostitelja shranjenih vrednosti, uporabniških računov, trgovskih računov, preverjanja pristnosti, shranjenih plačil, kuponov in upravljanja tveganj; in
- blokiranja in odblokiranja uporabniških in trgovskih računov, poročanja in virov podatkov.

Storitev vključuje 34 ur oddaljenih storitev. Oddaljena storitev poteče 90 dni od dneva, ko IBM naročniku potrdi naročilo oddaljenih storitev, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

## **2. Opis zaščite**

### **2.1 Varnostni pravilniki**

IBM ima svojo ekipo za informacijsko varnost ter izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM za svoje zaposlene izvaja letno usposabljanje na področju zasebnosti in varnosti. IBM svoje varnostne pravilnike letno znova preverja na podlagi praks v industriji in svojih poslovnih zahtev. Incidenti, povezani z varnostjo, so obravnavani v skladu s celostnimi postopki za odzivanje v primeru incidentov. IBM ima standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo dostop pooblaščenih oseb do IBM-ovih podatkovnih centrov, vključno z omejenimi in nadzorovanimi dostopnimi točkami. Obiskovalci se ob vstopu registrirajo in imajo v času svojega obiska spremstvo.

### **2.2 Nadzor dostopa**

IBM-ovo pooblaščen osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Za namen preprečitve dostopa znanim nevarnim internetnim mestom in

uporabnikom v državah, za katere je ZDA uvedla embargo, je mogoče uporabiti blokiranje IP-jev. Dostopi do naročnikovih podatkov in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik. V okviru IBM-ovih podatkovnih centrov, ki podpirajo storitve v oblaku, je uporaba WIFI-ja prepovedana.

Storitve v oblaku med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in naročnikovo omrežno dostopno točko zahtevajo šifriranje vsebine. Točni načini šifriranja so določeni v pogodbi z naročnikom, pri čemer je treba za namen šifriranja na IBM-ovi in naročnikovi lokaciji namestiti potrdila SSL. Zbirajo se le osebni podatki, ki so potrebni za obdelavo plačil. Storitve v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov to vsebino šifrirajo.

### **2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve**

Spremembe operacijskih sistemov, programske opreme aplikacij in pravil požarnega zidu ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje podatkovni center 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščenih skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialna izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih se uporabljajo sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (protivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. 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 dejavnosti**

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

### **2.5 Skladnost**

IBM letno izvaja nadzor v skladu s standardom panoge ISAE3402 (ali enakovrednem) v svojih produkcijskih podatkovnih centrih IBM Payments Gateway zaradi skladnosti s pravilniki informacijske varnosti. IBM-ova letna podelitev potrdil PCI DDS vključuje nadzore na lokaciji, ki jih izvaja zunanji usposobljeni ocenjevalec varnosti (Trustwave) v vseh podatkovnih centrih IBM Payments Gateway. Potrdilo o skladnosti ali pismo o skladnosti lahko naročnik ali njegovi revizorji pridobijo na podlagi zahteve.

### **2.6 Izjava o varnostnih praksah**

Zaščita sistemov IT vključuje varovanje sistemov in podatkov s preprečevanjem, zaznavanjem in odzivanjem na nedovoljen dostop tako znotraj kot zunaj naročnikovega podjetja. Nedovoljen dostop lahko povzroči spremembo, uničenje ali nedovoljeno uporabo podatkov ali privede do zlorabe sistemov za vdor v druge sisteme. Brez celovitega pristopa k zaščiti se noben sistem ali produkt IT ne more šteti kot popolnoma zaščiten, prav tako noben produkt ali varnostni ukrep ne more popolnoma uspešno preprečiti nedovoljenega dostopa. IBM-ovi sistemi in produkti so zasnovani tako, da so del celovitega pristopa k zaščiti, kar bo nujno vključevalo dodatne operacijske postopke in bo zaradi kar največje učinkovitosti morda zahtevalo druge sisteme, produkte ali storitve. IBM ne jamči, da so sistemi in produkti imuni na zlonamerno ali nezakonito postopanje katerekoli osebe.

### **2.7 Zasebnost podatkov**

IBM in naročnik sta odgovorna za skladnost s svojimi zadevnimi obveznostmi na podlagi veljavne zakonodaje o varstvu osebnih podatkov, ki ureja osebne podatke (kot so določeni v veljavni zakonodaji o varstvu osebnih podatkov), ki jih IBM shranjuje ali obdeluje za naročnika na podlagi te pogodbe ("naročnikovi podatki"). S podpisom te pogodbe naročnik IBM določi za obdelovalca naročnikovih podatkov. Naročnik je izključno odgovoren za določanje namenov in načinov IBM-ove obdelave naročnikovih podatkov na podlagi te pogodbe, vključno s tem, da IBM s tako obdelavo, ki je skladna z naročnikovimi navodili, ne krši veljavne zakonodaje o varstvu osebnih podatkov. IBM in naročnik potrjujeta, da ne preiskujeta korakov, ki jih izvaja druga stranka za namen skladnosti z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov. Nobena določba v tej pogodbi IBM-u in naročniku ne preprečuje ustreznega ukrepanja za namen skladnosti z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov. Če

naročnik zahteva skladnost dodatnih ali drugih storitev z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov, lahko take storitve zahteva v ločenem dogovoru na podlagi pogodbe o storitvah. Naročnik potrjuje, da je izključno odgovoren za to, da varnostni ukrepi, podani v tej pogodbi, predstavljajo primerne tehnične in organizacijske ukrepe za zaščito naročnikovih podatkov, kot to zahteva veljavna zakonodaja o varstvu osebnih podatkov. IBM-u ni treba izvajati ali upoštevati nobenih varnostnih ukrepov glede naročnikovih podatkov, razen tistih, ki so navedeni v tej pogodbi in tistih, ki zanj veljajo v okviru njegove vloge obdelovalca naročnikovih podatkov; IBM bo naročnikove podatke obdeloval v skladu z navedbami iz te pogodbe ter v obsegu, za katerega IBM meni, da je razumno potreben ali primeren za namen izvajanja storitev. Naročnik je izključno odgovoren za presojo, da je vsak prenos naročnikovih podatkov prek državne meje s strani IBM-a ali naročnika na podlagi te pogodbe skladen z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov.

## 2.8 Osebni podatki in nadzorovana vsebina

Storitev v oblaku bo naročniku omogočila vnos in upravljanje vsebine z naslednjimi podatki, ki lahko na podlagi veljavne zakonodaje o zasebnosti štejejo za osebne in občutljive podatke:

- kontaktni podatki, na primer naslov, telefonska številka, e-poštni naslov
- Podatki o plačilnih poverilnicah končnih strank
- Komunikacija, shranjevanje in uporaba teh podatkov se letno ureja in preverja, da se zagotavlja skladnost s standardi za varnost podatkov Payment Card Industry – Data Security Standards (PCI-DSS).

## 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. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

## 4. 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 ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost storitve v oblaku. 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 treh delovnih dneh po koncu posameznega 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 obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("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 uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni mesec ne sme presežati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

### 4.1 Ravni storitev

Naročnik lahko predloži zahtevek le za eno od naslednjih obveznosti na podlagi ravni storitev v posameznem mesecu.

\* 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.

#### 4.1.1 Razpoložljivost storitve v oblaku v posameznem mesecu

IBM-ove spletne storitve, gostovana plačilna stran in navidezni terminal bodo naročniku na voljo najmanj 99,95 % časa v posameznem mesecu.

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: skupno število minut v mesecu, v katerem so IBM-ove spletne storitve, gostovane plačilne strani in navidezni terminal na voljo ter se odzivajo na naročnikove zahteve, deljeno s skupnim številom minut v posameznem mesecu, pomnoženo s 100.

#### 4.1.2 Odzivni čas IBM-ovih spletnih storitev v posameznem mesecu

IBM ponuja naslednji dve pogodbi o ravni storitev za odzivni čas:

##### a. Srednji IBM-ov odzivni čas za spletne storitve

Srednji IBM-ov odzivni čas za spletni storitvi CheckoutStartSession in CardAuthorize bo krajši od 100 milisekund.

IBM-ov odzivni čas za posamezno spletno storitev se meri kot čas, ki preteče od trenutka, ko je zahteva za spletne storitve prejeta na vstopni točki v IBM-ov sistem, do trenutka, ko je odziv IBM-ove spletne storitve posredovan naročniku, zmanjšan za morebitni čas, ki je IBM-ov sistem porabi za čakanje na odzive podrejenih neodvisnih obdelovalcev.

Ciljna raven storitve se izračuna kot srednja vrednost IBM-ovega odzivnega časa za spletno storitev CheckoutStartSession oziroma CardAuthorize za vse zahteve spletnih storitev v posameznem mesecu.

Srednji odzivni čas (v pogodbenem mesecu)	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 sekunda	10 %

##### b. 99-odstotni IBM-ov odzivni čas za spletne storitve

99 % spletnih storitev CheckoutStartSession in CardAuthorize bo imelo IBM-ov odzivni čas krajši od 1 sekunde.

IBM-ov odzivni čas se izračuna, kot je opredeljeno zgoraj za srednji IBM-ov odzivni čas za spletne storitve.

Ciljna raven storitve se izračuna kot 99. percentil IBM-ovega odzivnega časa za spletno storitev CheckoutStartSession oziroma CardAuthorize za vse zahteve spletnih storitev v posameznem koledarskem mesecu.

99-odstotni odzivni čas (v pogodbenem mesecu)	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
> 1 sekunda	2 %
> 5 sekund	6 %
> 10 sekund	10 %



## 4.2 Izjeme

Če naročnik prijavi nerazpoložljivost, ki se nanaša na:

- spletne storitve, gostovano plačilno stran (HPP) in navidezni terminal hkrati; ali
- odzivni čas spletnih storitev CheckoutStartSession in CardAuthorize hkrati,

IBM bo obravnaval prekrivajoča se obdobja nerazpoložljivosti kot eno samo obdobje.

Naročnik ne more predložiti zahtevka na podlagi pogodbe o ravni storitev za ciljni čas, če je zabeležen izpad storitvene ravni razpoložljivosti za isto časovno obdobje.

## 5. Ciljna raven storitev

Naslednje ciljne ravni storitev so namera in niso jamstvo naročniku. Če IBM ne izpolni ciljne ravni storitve, naročnik ni upravičen do vračila, dobropisa ali pravnega sredstva.

Storitev	Cilj
Čas izvedbe storitve paketne obdelave	90 % vseh transakcijskih paketov bo v celoti obdelanih v 60-ih minutah od prejema.
Odzivnost E-pošte	95 % e-poštnih sporočil, poslanih v IBM-ov nabiralnik v skupni rabi za podporo, bo prejelo odgovor v 24-ih delovnih urah.
Odzivni čas za klice neprekinjene (24 x 7) službe za pomoč uporabnikom	IBM-ova neprekinjena (24 x 7) služba za pomoč uporabnikom se bo odzvala na telefonske klice v manj kot 60-ih sekundah.
Upravljanje zaščite	<ul style="list-style-type: none"><li>IBM potrjuje, da je odgovoren za varnost obdelanih naročnikovih podatkov o imetnikih kartic in bo obnovil IBM-ovo potrdilo PCI-DSS na ravni 1 vsaj enkrat letno.</li><li>IBM bo odpravil varnostne ranljivosti visoke stopnje resnosti v 10-ih dneh.</li><li>IBM bo odpravil varnostne ranljivosti nizke stopnje resnosti v 30-ih dneh.</li></ul>
Razpoložljivost predproduksijskega sistema	<ul style="list-style-type: none"><li>Neprekinjena (24 x 7) razpoložljivost za naročnikovo testiranje</li><li>Predproduksijski sistem ni oskrbovan zunaj običajnega delovnega časa za Srednjo Evropo.</li><li>Incidenti v predproduksijskem sistemu bodo privzeto obravnavani po stopnji resnosti 3.</li></ul>

## 6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte in telefona. Vse izboljšave, posodobitve in drugo gradivo, ki jih IBM zagotavlja kot del take tehnične podpore, se štejejo kot del storitve oblaku in zanje velja ta opis storitve. Tehnična podpora je vključena v ponudbo storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več podatkov o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih tehnične podpore je opisanih v Priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS).

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	Obvestilo naročnika v 15 minutah	24 ur na dan, 7 dni v tednu

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	Obvestilo naročnika v 15 minutah	Lokalni poslovni čas od ponedeljka do petka
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	Obveščanje ni potrebno	Lokalni poslovni čas od ponedeljka do petka
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva.	Obveščanje ni potrebno	Lokalni poslovni čas od ponedeljka do petka

## 7. Pooblastila in zaračunavanje

### 7.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Tisoč dogodkov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Pooblastila za tisoč dogodkov temeljijo na številu pojavov določenega dogodka, ki je povezan z uporabo storitev v oblaku, izmerjenih v paketih po tisoč. Pooblastila za tisoč dogodkov so značilna za storitve v oblaku in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za tisoč dogodkov drugih storitev v oblaku ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

V okviru te storitve v oblaku je dogodek opredeljen kot glavna transakcija, ki se šteje v paketih po tisoč. Glavna transakcija je nabor ukazov, ki jih zažene aplikacija, ki ni del programa (na primer spletni kanal poslovnega bančništva ali kanal za ročni vnos sporočil), ali jih sproži dogodek v programu (na primer ponavljajoče se plačilo ali ura dneva, ko se začne paketna obdelava). Glavna transakcija upravlja povezano poslovno aktivnost in logično enoto dela, vključno z vsemi posodobitvami in dogodki, povezanimi z različnimi koraki obdelave, in se zaključi, ko je zunanji aplikaciji poslan končni ukaz ali se zaključi življenjski cikel obdelave. Glavna transakcija med svojim življenjskim ciklom obdelave zažene podrejene transakcije.

### 7.2 Delni mesečni stroški

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

### 7.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

## 8. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev 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.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev 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 obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## **9. Dodatni pogoji**

### **9.1 Splošno**

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v tiskovnih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na ponudbe storitev v oblaku.