

„IBM Case Manager on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

„IBM Case Manager on Cloud“ suteikia:

- a. „IBM Content Navigator“ prieigą prie išplėstinių atvejų valdymo taikomųjų programų
- b. Naudodami turiniui skirtas atvejų valdymo priemones, informacijos apdorojimo specialistai arba verslo analitikai gali:
 - (1) naudoti „Case Builder“ greitai ir paprastai kurti ir išbandyti naujus atvejų sprendimus;
 - (2) naudoti pateiktus pavyzdinius sprendimų šablonus;
 - (3) kurti ir išlaikyti atvejų ypatybes, vartotojų vaidmenis, gaunamus aplankus, dokumentų tipus, puslapio ir duomenų vizualinius maketus;
 - (4) taikyti įdėtąsias verslo taisykles, kurios leidžia lengviau kurti „Case Manager Builder“ aplinkoje;
 - (5) kurti atvejų užduotis ir jų pagrindinius darbo srautus;
 - (6) naudoti „Case Client“ vykdymą sprendimams, sukurtiems naudojant „Case Builder“, rodyti;
 - (7) pasiekti „Content Navigator“ pagrįstą pateiktą UI;
 - (8) gauti Atvejų administratoriaus prieigą, leidžiančią diegti ir tvarkyti sprendimus;
 - (9) naudoti prieigą prie „Case Monitor“ ir „Case Analyzer“, kad pateikti esamų ir istorinių atvejų ataskaitas;
 - (10) naudoti prieigą prie pateiktų API, norint išplėsti sprendimus;
 - (11) gauti prieigą prie viso, neapriboto „Case Foundation“ ir tvarkyti aktyvų turinį ir atvejų darbo eigas;
 - (12) gauti prieigą prie viso, neapriboto „FileNet Content Manager“ ir jo ECM saugyklos.
- c. Saugią, virtualią privačią infrastruktūrą.
- d. Gamybos duomenų replikavimą antrinėje vietoje, kad būtų užtikrintas avarinis atkūrimas.
- e. Iki 4 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnį pralaidumą taikoma atskira kaina.
- f. Gamybinės aplinkos stebėjimo visą parą (24x7), duomenų šifravimo transportuojant ir ramybės būsenoje, virusų žvalgymo, įsibrovimų aptikimo / prasiskverbimo testavimo paslaugas, programinės įrangos pataisas ir programinės įrangos versijų naujinimus (esant pasirinktinėms konfigūracijoms arba atskirai siūlomiems plėtiniais, reikalingos duomenų perkėlimo paslaugos arba veiksmai).
- g. „Active Directory“ integravimas.

Įtrauktos parinktys: („Microsoft Active Directory“ arba „IBM Tivoli Directory Server“)

 - (1) Autentifikavimas „Cloud Service“ LDAP serveryje, replikuojant atgal į vietinį Kliento LDAP.
 - (a) Kliento domene esančioje „Cloud Service“ teikiamas (tik skaityti skirtas) domeno valdiklis.
 - (b) Klientas valdo visą galutinių vartotojų prieigą prie debesies aplinkos (grupes, ID, prieigą).
 - (c) Klientui suteikiamos visos Administratoriaus teisės.
 - (2) Autentifikacija „Cloud Service“ LDAP serveryje, kuriame Klientas valdo vartotojus (ne Kliento domene).
 - (3) Nukreipimas į vietinį Kliento domeno valdiklį autentifikuoti.
 - (a) Galimas poveikis našumui.
 - (b) Autentifikuojama visam seanso laikotarpiui.

Kitos atskirai siūlomos konfigūracijos (pvz., neautomatiniu būdu gautos arba iš anksto parengtos į „Cloud Service“ perduodamos LDAP failų katalogo ištraukos, jungimo galimybės, įskaitant SAML, „MS Federation Services“ ir kt.).

Pasirinktinės sprendimo diegimo, konfigūravimo ir integravimo paslaugos teikiamos už papildomą mokestį pagal darbų aprašą.

Kaip paslaugos dalis įtraukti programinės įrangos versijos naujinimai. Neįtraukti versijos naujinimai, kuriems reikia duomenų perkėlimo ar bet kokių pasirinktinių plėtinių.

Klientas privalo įsigyti prenumeratą pagrindiniam „Cloud Service“ pasiūlymui, kaip apibrėžta toliau.

Pagrindinis pasiūlymas apima pasirinktų duomenų centrų teikimą kelių klientų aplinkoje. Teikiant pasiūlymą už tų centrų ribų, prireiks „Dedicated Add-On“. Kiekviename pasiūlyme apibrėžiama gėba apdoroti tam tikrą duomenų ir vartotojo operacijų kiekį per nurodytą laikotarpį, kaip aprašyta toliau. Gėbos aprašai padeda Klientui pasirinkti atitinkamą numatytųjų darbo krūvių konfigūraciją. Faktiniai rezultatai gali skirtis, atsižvelgiant į Kliento specifiką.

1.1 „IBM Case Manager Copper 2.0“

- „Copper“ konfigūracija palaiko iki 15 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 250 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 25 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 100 atvejų per dieną.
- „Copper“ konfigūracija teikia 500 GB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

1.2 „IBM Case Manager Bronze 2.0“

- „Bronze“ konfigūracija palaiko iki 30 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 500 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 50 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 200 atvejų per dieną.
- „Bronze“ konfigūracija teikia 1 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

1.3 „IBM Case Manager Silver 2.0“

- „Silver“ konfigūracija palaiko iki 300 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 20 000 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 250 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 1000 atvejų per dieną.
- „Silver“ konfigūracija teikia 1 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

1.4 „IBM Case Manager Gold 2.0“

- „Gold“ konfigūracija palaiko iki 750 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 50 000 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 1 000 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 2 500 atvejų per dieną.
- „Gold“ konfigūracija teikia 3 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

1.5 „IBM Case Manager Platinum 2.0“

- „Platinum“ konfigūracija palaiko iki 3 000 000 naujų atvejų per metus. Šio tipo sprendimas paprastai leidžia per dieną apdoroti ir išsaugoti iki 200 000 atvejų artefaktų dokumentų bei palaiko iki 3 000 vienu metu dirbančių informacijos specialistų, apdorojančių ir užbaigiančių iki 10 000 atvejų per dieną.
- „Platinum“ konfigūracija teikia 5 TB Saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomos saugyklos teises.

1.6 Pasirenkamos teisės

1.6.1 „IBM Case Manager Storage Add-On 2.0“

Jei Klientas viršija į pasirinktą konfigūraciją įtrauktos saugyklos TB skaičių, Klientas turi įsigyti papildomas teises.

1.6.2 „IBM Case Manager Non-Production Environment“

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti gamybos tikslais, išskyrus diegiant kaip budėjimo režimu veikiančią avarinio atkūrimo vietą.

- a. Ne gamybos aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

- b. Jei nori, Klientas gali pasirinkti skirtingus gamybos ir avarinio atkūrimo egzempliorių dydžius.
- (1) „IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0“
„IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0“ – yra tokio paties dydžio ir užtikrina panašų į „IBM Case Manager Copper 2.0“ apdorojimo pajėgumą.
 - (2) „IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0“
„IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0“ yra to paties dydžio ir suteikia panašią apdorojimo talpą kaip ir „IBM Case Manager Bronze 2.0“.
 - (3) „IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0“
„IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0“ yra to paties dydžio ir suteikia panašią apdorojimo talpą kaip ir „IBM Case Manager Silver 2.0“.
 - (4) „IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0“
„IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0“ yra to paties dydžio ir suteikia panašią apdorojimo talpą kaip ir „IBM Case Manager Gold 2.0“.
 - (5) „IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0“
„IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0“ yra to paties dydžio ir suteikia panašią apdorojimo talpą kaip ir „IBM Case Manager Platinum 2.0“.

1.6.3 „IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0“

Klientas gali atnaujinti pasirinktos virtualios privačios aplinkos versiją į vieno kliento privačią infrastruktūrą. Tai apima iki 20 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnę pralaidumą taikoma atskira kaina.

2. Nustatymo paslaugos

2.1 „IBM Case Manager on Cloud Jump Start“

Ši nustatymo paslauga suteikia iki 50 val. nuotolinio konsultavimo laiko, skirto paleidimo veiklai, įskaitant (1) pagalbą su naudojimo atvejais, (2) mokymą apie ataskaitų, ataskaitų sričių ir kitų sistemų įrankių patvirtintas praktikas, (3) pagalbą ir patarimus dėl parengimo, vykdymo ir tikrinimo atliekant pradinį duomenų įkėlimą ir (4) kitas dominančias administravimo ir konfigūravimo temas (bendrai vadinama „paleidimo veikla“). Ši nuotoliniu būdu teikiama nustatymo paslauga įsigyjama pagal įsipareigojimą, o jos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo teisių įsigijimo dienos, kaip nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente, neatsižvelgiant į tai, ar buvo išnaudotos visos valandos.

2.2 „IBM Case Manager on Cloud Accelerator“

Ši pagal pareikalavimą teikiama paslauga suteikia iki 50 val. nuotolinio konsultavimo laiko, skirto veikloms atlikti, įskaitant (1) pagalbą su naudojimo atvejais, įskaitant duomenų perkėlimo naudojimo atvejus, palaikant vienkartinį tam tikru laiku atliekamą duomenų perkėlimą, (2) mokymą apie ataskaitų, ataskaitų sričių ir kitų sistemų įrankių patvirtintas praktikas, (3) pagalbą ir patarimus dėl parengimo, vykdymo ir tikrinimo atliekant pradinį duomenų įkėlimą (įskaitant šaltinio ir paskirties aplinkų sąranką bei duomenų perkėlimą, kaip apibrėžta duomenų perkėlimo naudojimo atveju) ir (4) kitas dominančias administravimo ir konfigūravimo temas (bendrai vadinama „Veiklos“). Ši nuotoliniu būdu nustatoma paslauga įsigyjama pagal įsipareigojimą, o jos galiojimo laikas baigiasi praėjus 12 mėnesių nuo teisių įsigijimo datos arba paskutinę pradinio „Cloud Service“ prenumeratos termino dieną, atsižvelgiant į tai, kuris terminas yra anksčiau, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

3. Sauga

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Visi duomenys yra saugomi naudojant FIPS 1402 1 lygio atitinkamą viso disko šifravimą. Šio sprendimo duomenų klasifikavimas šiuos duomenis priskiria kaip Kliento slapta informacija. IBM dirbs kartu su Klientu stengdamasi laikytis kitų norminių reikalavimų (pvz., HIPPA, PIPEDA, FFIEC, PCI ir t. t.), kai to prašo Klientas dėl numatyto darbo krūvio ir tai gali turėti įtakos sprendimo architektūrai ir mokesčiams.

4. Paslaugų lygio sutartys

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamas Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

4.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova reiškia visišką sistemos nepasiekiamumą, o ne atskirų ar konkrečių sistemos dalių. Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 50 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

4.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Paslaugų kreditas (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
<95 %	25 %
<90 %	50 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokesčiai bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 440 Prastovų min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 440 minučių Prastova = 42 760 minučių	= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,98 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį
<hr/>	
Iš viso 43 200 minučių	

5. Verslo tęstinumas

„Cloud Service“ konfigūruota palaikyti toliau apibrėžtus verslo tęstinumo tikslus. Verslo tęstinumo tikslai padeda užtikrinti, kad svarbiausių organizacijos verslo funkcijos operacinės būseną bus atkurta praradus minimalų duomenų kiekį, per pagrįstai trumpą laiko tarpą po avarijos pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje. Nustačius, kad avarija pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje duoda pagrindą permesti į antrinę vietą, IBM pradeda vykdyti verslo tęstinumo planus ir susijusias veiklas, skirtas toliau pasiekti nurodytiems atkūrimo tikslams. Naudojant šią „Cloud Service“, negamybinė aplinka bus atnaujinta ir sukonfigūruota iš naujo, kad priimtų gamybos darbo krūvius, kol pradinėje vietoje bus atkurta paslauga.

Verslo tęstinumo tikslai	
Atkūrimo taško tikslas	4 valandos
Atkūrimo laiko tikslas	<ul style="list-style-type: none"> • 4 valandos iš eilės, kai įsigyta antrinė, atitinkama Ne gamybos aplinka. • Bent 24 valandos iš eilės, jei neįsigyta nė viena antrinė Ne gamybos aplinka.

6. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtin gumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

7. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

7.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Terabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoji laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas Terabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

7.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

7.3 Nustatymo paslaugos mokesčiai

Nustatymo paslaugos įsigyjamos pagal įsipareigojimą, o sąskaitos bus išrašomos užsakymo metu pagal Operacijų dokumente nurodytą įkainį.

8. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekiamas iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

9. „Cloud Service“ pasiūlymo papildomos sąlygos

9.1 Bendrosios nuostatos

Klientas sutinka, kad spaudoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „Cloud Services“ prenumeratoriumi.

9.2 Išorinio vartotojo prieiga

Klientas gali pasirinkti suteikti išoriniams vartotojams prieigą prie „Cloud Service“. Klientas yra atsakingas už šiuos išorinius vartotojus, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „Cloud Service“ susijusias išorinių vartotojų pretenzijas, b) bet kokį šių išorinių vartotojų piktnaudžiavimą „Cloud Service“.

9.3 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

Klientas gali pasirinkti naudoti programinės įrangos VPN ryšį, norėdamas saugiai prisijungti prie „Cloud Service“. Informacija apie VPN teikiama Klientui pateikus prašymą raštu.

9.4 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „Cloud Service“ vartotojas perduoda turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „Cloud Service“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „Cloud Service“ vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokį turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų ir neprisiims jokių įsipareigojimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

9.5 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmeninę informaciją.