

IBM Master Data on Cloud Managed Service

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Master Data Management ("MDM") v storitvi, ki se upravlja v oblaku ("storitev v oblaku"), upravlja matične podatke za eno ali več domen – naročniki, dobavitelji, lokacije, produkti, ponudbe storitev, računi in drugo – z namenom izboljšati aplikacijo in učinkovitost poslovnega procesa. 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.

Glavne funkcije so med drugim naslednje:

- a. Storitveno usmerjena arhitektura dosega funkcionalnost prek pametnih, predpakiranih spletnih storitev, ki jih je mogoče uporabiti za integracijo MDM v obstoječe poslovne postopke in tehnične arhitekture.
- b. Vmesniki za storitve v oblaku vključujejo HTTPS (za dostop do aplikacij), spletne storitve in JMS prek HTTPS (za lokalno aplikacijo za integracijo v oblak IS/MDM) in storitev za varen prenos datotek za nalaganje podatkov v MDM.
- c. Zmožnost naročnikov, da razmestijo lastne prilagojene razširitve ter rešitve MDM in IS v okolje v oblaku prek postopka prijave za podporo.
- d. Naročnikova izbira načina integracije v storitve v oblaku za uporabo teh storitev prek aplikacijskega programerskega vmesnika ("API"), spletnih storitev ali JMS.
- e. Celotne zmožnosti revidiranja za beleženje, kdo je zahteval dostop do katerih podatkov in kdaj.
- f. Zmožnosti upravljanja poslovnih postopkov naročniku omogočajo implementiranje pravilnikov in koordiniranje delovnih tokov v več korakih/z več vlogami za nadzor in upravljanje podatkov.
- g. Nadzorno središče poslovnim uporabnikom, skrbnikom podatkov in skupinam IT omogoča, da skupaj izboljšajo kakovost matičnih podatkov, tako da razrešijo morebitne podvojene zapise matičnih podatkov in ustvarjajo matične podatke v skladu s pravilniki o poslovnem upravljanju.
- h. Mehanizem za ujemanje in iskanje uporablja napredne statistične tehnike za samodejno razreševanje in upravljanje težav glede kakovosti podatkov prek verjetnostnih ali determinističnih možnosti.
- i. Storitve v oblaku se zagotavljajo v izbranih podatkovnih centrih v okolju VLAN z enim imetnikom.
- j. IBM bo na zahtevo predložil dnevniške datoteke aplikacije prek vmesnika za prijavo za podporo.
- k. IBM bo zagotavljal storitev za varen prenos datotek za lažje prenose datotek pri nalaganju in/ali izvažanju podatkov iz storitve MDM ali Information Server.

1.1 Razpoložljive konfiguracije IBM Master Data Management

Vsaka konfiguracija storitve v oblaku predstavlja zmogljivost 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.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Za obseg približno 5 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 35 transakcij na sekundo ("TPS") pri ustaljeni uporabi.
- Zagotavlja 2 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Za obseg približno 30 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 100 TPS pri ustaljeni uporabi.
- Zagotavlja 5 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Za obseg približno 50 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 250 TPS pri ustaljeni uporabi.
- Zagotavlja 10 TB za storitev Object Storage; dodatno pooblastilo za shrambo je mogoče kupiti v okviru ločenega dogovora o obsegu del.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih dejavnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi k DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi seštevka minut za vsako zahtevo za povezavo s primerkom baze podatkov, ki ni uspešna v minuti ure ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o

dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovno ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

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

3.3 Dodatne izjeme

Poleg zgoraj navedenih izjem glede nerazpoložljivosti dobropsi za raven storitve ne veljajo za motnje v storitvi v oblaku zaradi naročnikovih dejanj, kar vključuje težave s posameznimi komponentami storitve v oblaku, ki ne vplivajo na splošno razpoložljivost storitve v oblaku; nepravilno uporabo API-ja ali funkcije storitve v oblaku; težave zaradi razširitev po meri; motnje zaradi storitev VPN; naročnikove neuedbe posodobitve na pobudo IBM-a v produkcijo.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

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

- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.1 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti, in takrat se začne namestitev VPN. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala za čas naročniškega obdobja, naveden v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja. Če do samodejnega podaljšanja naročnina pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je prej. V primeru podaljšanja se cene letno povišajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnina pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je prej.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih dejavnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, izgradnja, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih dejavnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Posodobitve okolja storitev v oblaku

Vzdrževanje

Večje in manjše posodobitve in/ali popravki za storitev v oblaku bodo ocenjeni za namestitev 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. Storitve v oblaku med tem terminom za vzdrževanje ne bo na voljo naročniku. Termini za vzdrževanje lahko trajajo do 8 ur in običajno potekajo vsako zadnjo soboto v mesecu.

Naročnik je odgovoren za preizkušanje ter združljivost vseh svojih razširitev 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.

7.3 Imenik LDAP

Samostojna konfiguracija LDAP je vključena kot del storitve v oblaku. Poleg tega IBM zagotavlja zmožnost integracije z naročnikovim lokalnim strežnikom za Active Directory. Naslednje možnosti

sinhronizacije lokalnega strežnika za Active Directory je mogoče uvesti na zahtevo po zaključenem zagotavljanju in predaji okolja naročniku:

- a. Preverjanje pristnosti strežnika LDAP storitve v oblaku, ki se podvaja nazaj v naročnikov strežnik LDAP na mestu uporabe:
 - (1) Podpora za en (1) strežnik za Active Directory
 - (2) Zagotovitev krmilnika domene (v načinu samo za branje) v storitvi v oblaku, ki je v naročnikovi domeni.
 - (3) Naročnik upravlja dostop končnih uporabnikov v okolje v oblaku (skupine, ID-je, dostop).
 - (4) Naročnik ima popolne skrbniške pravice;
- b. Overjanje v strežnik LDAP storitve v oblaku, kjer naročnik upravlja uporabnike (ne v domeni naročnika);
- c. Usmeritev na notranji krmilnik domene naročnika za preverjanje pristnosti
 - (1) Možne posledice za delovanje
 - (2) Overjanje za življenjsko dobo seje;
 - (3) Zagotavljanje overjanja SAML, če je to potrebno

Druge konfiguracije (npr. ročni ali skriptni izvlečki datotečnega imenika LDAP v storitev v oblaku, možnosti povezovanja, vključno z MS Federation Services ali drugimi) so na voljo posebej.

7.4 Varnostno kopiranje in obnovitev

Zagotovljene so rutinsko načrtovane varnostne kopije datotečnega sistema (priporočene datoteke) in občasne (dnevne/tedenske/mesečne) varnostne kopije baze podatkov. Varnostno kopirane datoteke se bodo periodično arhivirale v IBM Cloud Object Storage, kjer se bodo hranile do 28 dni. Naročnik bo lahko izvedel 2 obnovitvi iz varnostne kopije na mesec. Dodatne obnovitve ali varnostno kopiranje sistema, ki se izvaja pogosteje kot enkrat dnevno, se lahko izvajajo v okviru ločenega dogovora, vendar za dodatno plačilo. Varnostno kopiranje posnetkov ni zagotovljeno.

7.5 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. Storitev IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity uporablja tehnologijo VPN IPsec med mesti.

7.6 Spletna mesta in/ali druge storitve neodvisnih ponudnikov

Storitev v oblaku lahko vsebuje integracije s storitvami neodvisnih ponudnikov, povezave do teh storitev in se lahko uporablja za dostop do njih. Dostop do storitev neodvisnih ponudnikov je zagotovljen "TAKŠEN, KOT JE", **brez vsakršnih jamstev, izrecnih ali predpostavljenih, kar vključuje tudi jamstvo glede pravnega naslova, nekršitve oz. nemotenja ter predpostavljena jamstva in pogoje glede primernosti za prodajo in ustreznosti za določen namen.**

Naročnik je odgovoren za sklepanje in izpolnjevanje ločenih pogodb z neodvisnimi ponudniki za dostop do takih storitev neodvisnih ponudnikov ali za njihovo uporabo. IBM v tej ponudbi storitve v oblaku ne zagotavlja storitev neodvisnih ponudnikov. Čeprav lahko naročnik prek IBM-a pridobi storitve neodvisnih ponudnikov v ločeni transakciji, IBM ni pogodbeni stranka v takih ločenih pogodbah in naročnik v skladu z izrecnim pogojem iz te pogodbe soglaša, da bo spoštoval določbe takih ločenih pogodb v takem obsegu, v katerem jih želi uporabljati v povezavi s storitvijo v oblaku. Če naročnik v svojem imenu ali imenu kateregakoli uporabnika storitve v oblaku ali končnega uporabnika privoli v posredovanje vsebine v tako storitev neodvisnega ponudnika, ki je povezana s storitvami v oblaku oziroma storitve v oblaku omogočajo dostop do nje, naročnik, uporabnik storitve v oblaku in končni uporabnik zagotovijo IBM-u soglasje za omogočanje takega posredovanja vsebine, vendar taka interakcija zadeva samo naročnika in neodvisnega ponudnika, ki je ponudnik storitve.

Dohodne povezave zunanjih neodvisnih ponudnikov ne bodo dovoljene.

7.7 Omejitve uporabe

Storitev v oblaku je v zvezi s programi LDAP, MDM, Business Process Manager ("BPM") in Information Server ter uporabniškimi vmesniki naročnika omejena kot sledi:

- a. Funkcionalnost uporabniškega vmesnika je omejena na dostop HTTPS do funkcionalnosti uporabnikov LDAP, Information Server, MDM in BPM;
- b. IBM ne zagotavlja dostopa do vmesnikov nobenemu razvojnemu orodju za MDM, BPM in Information Server kot del te storitve v oblaku. IBM bo naročniku zagotavljal možnost razmestitve prilagoditev za MDM, BPM in Information Server, vključno z razvojnimi artefakti, v upravljano okolje prek storitve za prijavo za podporo;
- c. IBM ne zagotavlja neposrednega dostopa do posameznih strežnikov, ravni OS ali skrbniških konzol aplikacij za MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP ali DB2;
- d. Dostop do dohodnih in odhodnih vmesnikov JMS je omejen na izvajanje prek protokola HTTPS tako za MDM kot Information Server. Podpore za druge protokole, vmesnike ali spojnike je mogoče oceniti, vendar bo potrebna dodatna pogodba za storitve;
- e. Vmesniki spletnih storitev MDM so omejeni na izvajanje prek protokola HTTPS;

7.7.1 Business Process Manager

Storitev v oblaku vključuje funkcijo IBM Business Process Manager. Uporaba aplikacij IBM Process Server in IBM Process Center je omejena le na postopke upravljanja in nadzora matičnih podatkov. Postopek upravljanja in nadzora matičnih podatkov lahko te odločitve o kakovosti matičnih podatkov preda drugim sistemom samo za namen sinhronizacije matičnih podatkov.

7.7.2 Information Server

Storitev v oblaku vključuje funkcijo IBM Information Server. Information Server se v storitvi v oblaku uporablja le za podporo postopkom storitve Master Data Management in z njo povezanih podatkov. Poleg tega so zagotovljene storitve Information Server omejene pri uporabi na funkcije Data Stage, Information Governance Catalog in Quality Stage.

7.8 Obnovitev po hudi napaki

Ciljni čas obnovitve po hudi napaki za obnovitev naročnikovih produkcijskih podatkov znaša 14 koledarskih dni.

7.9 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, namestitev in vzdrževanje vseh uporabnikov in skupin LDAP, ki so povezani z eno od rešitev aplikacije MDM, ki jo je razmestil naročnik

7.10 Gradivo, ki ga zagotovi naročnik

Če naročnik zagotovi IBM-u gonilnike, datoteke jar, licenčne datoteke, konfiguracijske datoteke, CBA-je ter druga gradiva ali sredstva, ki so v njegovi lasti ali lasti tretjih oseb in za katere prosi IBM, da jih

uporabi v naročnikovem okolju storitve v oblaku (s skupnim imenom "gradivo, ki ga zagotovi naročnik"): naročnik v skladu s svojimi veljavnimi pravicami intelektualne lastnine podeljuje IBM-u za uporabo gradiva, ki ga zagotovi naročnik, z izključnim namenom zagotavljanja storitev v oblaku naročniku licenco, ki je v celoti plačana, neizključna, neprenosljiva, velja po vsem svetu in je omejena (brez pravice do podlicenciranja). IBM po lastni presoji uporabi takšno gradivo, ki ga zagotovi naročnik, pri čemer ga lahko preneha uporabljati po lastni presoji kadarkoli in zaradi kateregakoli razloga. Naročnik trajno izjavlja in jamči, da (a) ima vse potrebne pravice, da gradivo, ki ga zagotovi naročnik, zagotovi IBM-u, (b) lahko IBM gradivo, ki ga zagotovi naročnik, zakonito uporablja pri zagotavljanju storitev v oblaku naročniku ter (c) gradivo, ki ga zagotovi naročnik, ne vsebuje škodljive kode. Naročnik mora nemudoma obvestiti IBM, če izgubi pravico do tega, da lahko IBM-u omogoča uporabo gradiva, ki ga zagotovi naročnik, ali če izve, da vsebuje škodljivo kodo.

Naročnik potrjuje, da (a) IBM ne jamči za funkcionalnosti gradiva, ki ga zagotovi naročnik, v storitvah v oblaku in da (b) IBM ni odgovoren naročniku v kolikor gradivo, ki ga zagotovi naročnik, zmanjšuje IBM-ovo zmožnost izpolnjevanja IBM-ovih: (1) izjav in jamstev glede storitev v oblaku in/ali (2) pogodbe o ravni storitev (SLA) za storitve v oblaku.

7.11 Razširitve

Razširitve naročniku omogočajo konfiguracijo storitve v oblaku za izpolnjevanje naročnikovih poslovnih zahtev tako, da ustvarijo razširitve programske opreme aplikacije storitve v oblaku. Razširitve 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 razširitev. Naročnik lahko za ustvarjanje razširitev 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 razširitve, 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 razširitve 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 razširitve.
 - (4) IBM lahko nadzoruje in pregleduje razširitve glede varnostne ranljivosti in/ali zlonamerne programske opreme. IBM lahko odstrani razširitve 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 razširitve 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 ustrezne stopnje znanja in veščin za delo s storitvijo v oblaku in razširitvami. 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 razširitve, zagotovljene IBM-u za gostovanje storitve v oblaku. Naročnik izjavlja in jamči, da ima vse potrebne pravice za zagotavljanje svojih razširitev 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 razširitve 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 soglašaja, da bo za vse razširitve takoj pridobil in obdržal v veljavnosti potrebna soglasja, ki jih IBM in njegovi podizvajalci potrebujejo za gostovanje razširitev 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 kot je potrebno za izpolnjevanje obveznosti v skladu s tem opisom storitve, vključno z ustvarjanjem izpeljanih del, razširitev, ter brez kršenja lastniških pravic in pravic intelektualne lastnine ponudnikov, dajalcev licenc ali lastnikov takih razširitev.
- (9) Naročnik mora zagotoviti, da koda, podatki ali drugi artefakti, ki jih naročnik uvede prek razširitev, 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 razširitvah 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 razširitvami.
- b. Naročnik je odgovoren za preizkušanje razširitev v vseh okoljih.
- c. Kakršno koli dodatno delo, ki ga mora izvesti IBM kot podporo za razširitve, npr. ustvarjanje razširitev 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.

7.12 Preizkušanje zmogljivosti

Naročnik sprejema, da se storitev v oblaku spreminja z razširitvami in da je integrirana v storitve tretje osebe 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.

7.13 Opredelitev pojmov

- a. **Razširitve** 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, razširitve baze podatkov, 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 razširitve je odgovoren naročnik.
- b. **Storitve neodvisnih ponudnikov** so podatkovne storitve, baze podatkov, spletne storitve, spletna mesta, programska oprema ali druge vsebine neodvisnih ponudnikov, do katerih je mogoče dostopati prek storitve v oblaku.
- c. **Večja** posodobitev je opredeljena kot vzdrževalna posodobitev, za katero IBM razumno ugotovi, da je potrebna za izboljšanje naročnikove razširitve in/ali podatkov, da se zagotovi združljivost. Primeri lahko vključujejo večje nadgradnje operacijskega sistema ali različice MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Manjša** posodobitev je opredeljena kot vzdrževalna posodobitev, za katero IBM razumno ugotovi, da ne zahteva naročnikove razširitve in/ali izboljšanja podatkov, da se zagotovi združljivost. Primeri lahko vključujejo manjše popravke operacijskega sistema ali izdelka MDM/BPM/IS/IS.