

**Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM****IBM Digital Data Exchange**

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

**1. Usługa Przetwarzania w Chmurze**

Opisana poniżej Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje ofertę podstawową i dostępne funkcje opcjonalne, zgodnie z wyborem dokonany w Dokumencie Zamówienia. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Klientowi Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który Klient otrzyma od IBM, potwierdzającego datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze oraz datę rozpoczęcia wystawiania faktur.

**1.1 IBM Digital Data Exchange**

Rozwiązanie IBM Digital Data Exchange oferuje Klientowi jeden interfejs służący do konfigurowania i wdrażania serwisu WWW i znaczników stron mobilnych.

Umożliwia zarządzanie znacznikami IBM i Partnera Handlowego IBM, które mają być wdrożone w serwisie WWW lub na stronie mobilnej Klienta. Interfejs użytkownika IBM Digital Data Exchange umożliwia bezpośrednią kontrolę nad procesem znacznikowania. Użytkownik może definiować znaczniki stron i grupy stron na podstawie zestawu reguł dotyczących wykonywania znaczników. Klient, który zakupił rozwiązanie IBM Digital Data Exchange, może zarządzać wdrażanymi obecnie i wdrożonymi wcześniej znacznikami IBM, znacznikami partnerów handlowych IBM oraz niestandardowym kodem JavaScript lub kodem prawnie zastrzeżonym w wielu środowiskach.

**2. Opis zabezpieczeń****2.1 Strategie bezpieczeństwa**

IBM stosuje strategie ochrony prywatności i bezpieczeństwa, które publikuje i przekazuje do wiadomości swoich pracowników. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych na całym świecie ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. Bezpieczeństwem informacji zajmuje się Dział bezpieczeństwa IBM. Raz na rok ma miejsce przegląd i ocena strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

**2.2 Kontrola dostępu**

IBM stosuje logiczną separację danych Klienta. Dane te są przechowywane w ramach indywidualnych schematów Klienta i są przeznaczone do udostępniania za pośrednictwem Usługi Przetwarzania w Chmurze lub za pomocą mechanizmów eksportu określonych przez Klienta. Dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze i danych Klienta jest kontrolowany i zarządzany przez administratora, którego wskazuje Klient. IBM uzyskuje dostęp do systemów Klienta przy użyciu mechanizmów wieloelementowego uwierzytelniania oraz technologii zaszyfowanego tunelu w sieci VPN. Dostęp przysługuje wyłącznie osobom, którym jest on potrzebny do wykonywania prac konserwacyjno-administracyjnych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz powiązanej infrastruktury sprzętu i oprogramowania w ośrodkach przetwarzania danych osób trzecich. Do obsługi ruchu w sieci IBM stosuje technologię Wi-Fi (określaną również oznaczeniem 802.11) oraz protokół szyfrowania WPA2 z opcjonalnym algorytmem szyfrowania AES. Ponadto podczas uzyskiwania dostępu do systemów zawierających dane Klienta IBM zapewnia transmisję bez rozgłaszania identyfikatora SSID oraz mechanizm wzajemnego uwierzytelniania serwera i urządzeń końcowych.

**2.3 Integralność i dostępność Usługi**

Modyfikacje zasobów systemu operacyjnego i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Mechanizmy kontroli sprzętu, oprogramowania, dzienników dostępu, szyfrowania i dostępu tylko do odczytu są stosowane w infrastrukturze sieciowej oraz na stacjach roboczych osób, które pracują w centrach przetwarzania danych IBM lub zajmują się danymi Klienta w centrach przetwarzania danych IBM. Dzięki temu zmniejsza się prawdopodobieństwo rozpowszechnienia i uruchomienia wirusów komputerowych oraz znanego kodu destrukcyjnego w innej postaci. IBM wykorzystuje mechanizmy szyfrowania w sieci oparte na standardowych połączeniach SSL (w protokole HTTPS). W infrastrukturze IBM zastosowano technologie zapewniające bezpieczeństwo na całej trasie, w tym firewall oraz rozwiązania do zapobiegania włamaniom i usuwania szkodliwego

oprogramowania. Autoryzowani administratorzy regularnie skanują protokoły TCP/IP pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. Dane z hurtowni danych IBM są kopiowane do dodatkowej pamięci masowej w centrum przetwarzania danych IBM. Ponadto tworzone jest kolejne archiwum (na taśmie), które po zaszyfrowaniu i zduplikowaniu trafia do przechowywania w prowadzonym przez osobę trzecią ośrodku usuwania skutków awarii poza siedzibą przedsiębiorstwa.

## **2.4 Rejestrowanie działań**

IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej, które mogą rejestrować działania i zostały odpowiednio skonfigurowane. W prowadzonych dziennikach IBM rejestruje i) udane i nieudane próby zalogowania się, ii) udane i nieudane próby uzyskania dostępu do infrastruktury z lokalizacji zewnętrznej, iii) próby uzyskania dostępu w trybie aktualizacji danych do zasobów systemu operacyjnego oraz iv) czynności wykonane przy użyciu uprawnień administratora systemu lub administratora zabezpieczeń.

## **2.5 Bezpieczeństwo fizyczne**

IBM zezwala na dostęp do centrów przetwarzania danych IBM oraz centrów przetwarzania danych IBM udostępnianych przez osoby trzecie wyłącznie autoryzowanemu personelowi centrów przetwarzania danych IBM. Środowisko Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM obejmuje mechanizmy wieloelementowego uwierzytelniania na potrzeby dostępu fizycznego, w tym skanowanie unikalnego kodu i skanowanie biometryczne. Dodatkowo zapewniono ochronę fizyczną, nadzór kamerami wideo i całodobową obecność personelu ochrony we wszystkie dni tygodnia. IBM zakazuje przeglądania, kopiowania i usuwania jakichkolwiek nośników zawierających dane Klienta oraz wprowadzania do nich zmian bez zezwolenia. Nośniki wymienne do przechowywania danych Klienta (w tym pendrive'y, dyski CD i DVD) są szyfrowane w standardzie AES z kluczem o długości przynajmniej 256 bitów (lub w standardzie równoważnym). W komputerach laptop i stacjach roboczych dostarczonych przez IBM wymagana jest implementacja rozwiązań do szyfrowania całej zawartości dysku (standard PGP). Może to oznaczać konieczność posiadania uprawnień dostępu do danych Klienta lub danych objętych szczególną ochroną. IBM niszczy nośniki wymienne i wszelkie urządzenia przenośne (takie jak dyski, pendrive'y, dyski DVD, taśmy do tworzenia kopii zapasowej, drukarki i laptopy) zawierające dane Klienta lub sprawia, że przed ponownym użyciem takich nośników fizycznych zapisane na nich dane Klienta stają się nieczytelne i nie nadają się do odtworzenia za pomocą jakichkolwiek środków technicznych. Ponadto IBM niszczy zużyty papier i usuwa go w sposób bezpieczny i zapewniający poufność, tak aby jego zawartość była nieczytelna.

## **2.6 Zgodność**

IBM co roku uzyskuje certyfikat potwierdzający zgodność procedur IBM w obszarze ochrony prywatności z założeniami programu Safe Harbor amerykańskiego Departamentu Handlu w odniesieniu do ogłoszenia, wyboru, dalszego przekazywania, dostępu, dokładności, bezpieczeństwa i nadzoru/egzekwowania. Ponadto w naszych centrach przetwarzania danych produkcyjnych każdego roku jest przeprowadzany audyt według standardu branżowego SSAE typu 16 (dawnej SAS 70) lub jego odpowiednika. IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z wymaganiami biznesowymi IBM. IBM regularnie przeprowadza oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. We wdrożonych strategiach bezpieczeństwa przewidziano prowadzenie audytów w tym obszarze, okresowe stosowanie poprawek dotyczących bezpieczeństwa oraz kontrolowanie haseł i zarządzanie nimi. Pracownicy IBM i dostawców IBM co roku biorą udział w kursach i szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa. Również raz na rok personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

## **3. Założenia dotyczące poziomu usług**

Celem IBM jest zapewnienie Klientowi dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze na poziomie 99%. Docelowe poziomy usług (SLO) nie są zobowiązaniem umownym, ale zestawem celów, które Zespół Wsparcia Klientów IBM chce osiągnąć lub przekroczyć z wykorzystaniem swoich procesów, technologii i pracowników.

## **4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu**

### **4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat**

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Zamówienia:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Milion Wywołań Serwera. Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Jednostki. Wywołania Serwera przetworzone przez różne Identyfikatory Jednostek będą liczone jako unikalne Wywołania Serwera odpowiadające poszczególnym unikalnym Identyfikatorom Jednostek. Identyfikator Jednostki służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW Klienta. Każda jednostka uprawnień MSC reprezentuje jeden Milion Wywołań Serwera. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia, wyrażone w liczbie jednostek MSC, umożliwiające obsługę liczby Wywołań Serwera przetwarzanej w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.

### **4.2 Opłaty i rozliczenia**

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia.

## **5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia**

### **5.1 Okres obowiązywania**

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z Dokumentem Zamówienia. Dokładne daty rozpoczęcia i zakończenia okresu obowiązywania zostaną potwierdzone w części PoE Dokumentu Zamówienia. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM. W takim przypadku potwierdzimy zwiększenie poziomu wykorzystania w Dokumencie Zamówienia.

### **5.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze**

W Dokumencie Zamówienia Klienta zostanie wskazane, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana z końcem okresu obowiązywania. Poniżej opisano dostępne opcje.

#### **5.2.1 Automatyczne odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z Usługi Przetwarzania w Chmurze przed końcem bieżącego okresu obowiązywania poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania wskazaną w Dokumencie Zamówienia. Jeśli IBM ani Partner Handlowy Klienta nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający okres obowiązywania zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu okresowi obowiązywania określone w dokumencie PoE.

#### **5.2.2 Rozliczanie ciągle**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub swojemu Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie Usługi Przetwarzania w Chmurze z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

#### **5.2.3 Wymagane odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

## **6. Wsparcie techniczne**

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze i prowadzić Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Takie wsparcie

techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Informacje na temat wsparcia technicznego można znaleźć pod następującym adresem URL: [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf).

## **7. Oprogramowanie Pomocnicze**

- a. Niniejsza oferta Usług Przetwarzania w Chmurze może zawierać oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego tylko w powiązaniu z Usługami Przetwarzania w Chmurze, w okresie ich obowiązywania. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, Klientowi przysługuje dodatkowe prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich zgodnie z niniejszym zezwoleniem. Jako komponent Usług Przetwarzania w Chmurze oprogramowanie pomocnicze podlega ewentualnej Umowie Dotyczącej Poziomu Usług, ale w braku takiej umowy jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („as is”).

## **8. Informacje dodatkowe**

### **8.1 Szczegóły dotyczące uprawnień**

Opłata za subskrypcję usługi IBM Digital Data Exchange obejmuje następujące elementy:

- a. Jedna instancja usługi IBM Digital Data Exchange.
- b. Standardowe udostępnienie maksymalnie 5 (pięciu) godzin zdalnych usług implementacji w celu wstępnego wdrożenia Klienta w usługę IBM Digital Data Exchange. Usługi tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### **8.2 Informacja o ochronie prywatności i strategia ochrony prywatności**

Klient zobowiązuje się (i) zamieścić jednoznaczny i wyraźnie widoczny odsyłacz do warunków używania serwisu WWW Klienta oraz zasad ochrony prywatności, w których musi się znaleźć odsyłacz do informacji o sposobach gromadzenia i wykorzystania danych przez Klienta i IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) zamieścić informację, że IBM, występując w imieniu Klienta, umieszcza na komputerach osób odwiedzających informacje cookie oraz niewidoczne obrazy GIF lub obiekty sygnalizacyjne (Web Beacon), wraz z wyjaśnieniem celu oraz sposobu działania zastosowanych technik; oraz (iii) uzyskać, w zakresie wymaganym przez prawo, zgodę osób odwiedzających przed umieszczeniem na urządzeniach takich osób informacji cookie, niewidocznych obrazów GIF lub obiektów sygnalizacyjnych (Web Beacon) przez Klienta lub przez IBM w imieniu Klienta.

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usług Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usług Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usług Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

### **8.3 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania Usług Przetwarzania w Chmurze jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.