

Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM

Usługa IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Opisana poniżej Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje ofertę podstawową i 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 otrzyma Klient, potwierdzającego datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze oraz datę rozpoczęcia wystawiania faktur.

1.1 Usługa IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service to działające w chmurze rozwiązanie firma-firma (B2B) typu "oprogramowanie jako usługa", które umożliwi przesyłanie dużych plików między maszynami w obrębie wybranej społeczności partnerów handlowych Klienta. Partnerzy handlowi Klienta to jednostki organizacyjne, z którymi Klient utrzymuje relacje handlowe. IBM będzie przechowywać dane Klienta dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze z okresu 0-14 dni i zapewni dostęp sieciowy do tych danych za pośrednictwem narzędzi obsługiwanych w przeglądarce WWW. Po 14 dniach dane będą czyszczone. W przypadku protokołów FTP, SFTP, FTPS i FTP2, które wymagają pobierania danych, dane będą dostępne do pobrania przez 7 dni, po upływie których zostaną wyczyszczone. Usługa przesyłania plików (File Transfer Service) obejmuje również:

- a. Usługę szyfrowania plików (File Encryption) umożliwiającą deszyfrowanie plików zaszyfrowanych przy użyciu standardu PGP, dla których IBM i Klient wymieniły klucze, i przesyłanie ich do Klienta lub jego partnera handlowego, lub szyfrowanie niezaszyfrowanych plików przy użyciu standardu PGP i przesyłanie ich do Klienta lub jego partnera.
- b. Usługę kompresji plików (File Compression) polegającą na dekompresowaniu pliku skompresowanego w formacie .zip i przesyłaniu go odpowiednio do Klienta lub jego partnera handlowego; albo na kompresowaniu nieskompresowanego pliku do formatu .zip i przesyłaniu go odpowiednio do Klienta lub jego partnera handlowego.

IBM udostępni opisane poniżej zasoby rozwiązania wchodzące w zakres oferty podstawowej, wymagane do zaplanowania, zbudowania i wdrożenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Proces ten będzie obejmował następujące fazy:

- c. Faza projektowania usługi obejmująca zaprojektowanie środowiska biznesowego i technicznego. IBM dokona oceny bieżącego środowiska Klienta, w tym przeglądu wszelkich wcześniejszych dokumentów dotyczących architektury. Określi również wszelkie dodatkowe wymagania, które uzna za niezbędne, związane ze wstępnym konfigurowaniem systemów sprzętowych, rozwiązań komunikacyjnych i interfejsów aplikacji, oraz wymagania partnera.
- d. Faza udostępniania usługi obejmująca migrację istniejącej społeczności partnerów handlowych Klienta (czyli Identyfikatorów Jednostek) do Usługi Przetwarzania w Chmurze. IBM:
 - (1) zainicjuje łączność między Klientem a Usługą Przetwarzania w Chmurze,
 - (2) zainicjuje łączność między partnerami handlowymi Klienta a Usługą Przetwarzania w Chmurze,
 - (3) przeprowadzi testy połączeń zgodnie z planami testów IBM,
 - (4) wspólnie z Klientem będzie zarządzać wdrażaniem społeczności partnerów Klienta.
- e. Faza operacyjna obejmująca zarządzanie przez IBM codziennym działaniem Usługi Przetwarzania w Chmurze. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM będzie zarządzać pomieszczeniami, w których znajdują się sprzęt i oprogramowanie dotyczące infrastruktury przesyłania plików Klienta.

1.2 Składniki opcjonalne

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

Usługa IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention (usługa przesyłania plików – przedłużone przechowywanie danych) polega na przechowywaniu określonej liczby gigabajtów danych przez wstępnie określony, wydłużony czas. Ilość danych, które mają być przechowywane (mierzona w ostatnim dniu każdego miesiąca) i czas ich przechowywania są określone w Dokumencie Zamówienia.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

Usługa IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support (usługa przesyłania plików – wsparcie dla partnerów) polega na świadczeniu wsparcia partnerom handlowym Klienta, co obejmuje odpowiadanie na pytania dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz określanie zakresu zgłaszanych problemów dotyczących jej używania przez partnerów Klienta w celu koordynacji działań zmierzających do rozwiązania takiego problemu we współpracy z Klientem. IBM świadczy wsparcie partnerom Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Wsparcie na tym poziomie stanowi uzupełnienie standardowego wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM stosuje strategie ochrony prywatności i bezpieczeństwa, o których informuje swoich pracowników. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych IBM ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. IBM ma zespół ds. bezpieczeństwa informatycznego. Raz na rok dokonuje się przeglądu i oceny strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

2.2 Kontrola dostępu

Dostęp do danych Klientów, o ile jest on wymagany, mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Personel IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Podczas uzyskiwania dostępu do danych Klientów wszystkie połączenia są realizowane za pomocą kanałów szyfrowanych. Każdy dostęp do danych Klienta oraz transfer tych danych z lub do środowiska usług serwerowych jest rejestrowany. W centrach przetwarzania danych IBM, które obsługują niniejszą Usługę Przetwarzania w Chmurze, stosowanie łączności Wi-Fi jest zabronione.

2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje systemów operacyjnych i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje zasoby centrum przetwarzania danych przez cały tydzień i całą dobę. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

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. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

2.5 Bezpieczeństwo fizyczne

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do centrów przetwarzania danych IBM bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Obszary dostaw, rampy załadownicze i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

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. IBM przeprowadza rocznie 16 audytów zgodnych ze standardem branżowym SSAC (lub ich odpowiedników) w naszych produkcyjnych centrach przetwarzania danych. 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. Pracownicy IBM i pracownicy dostawcy raz w roku biorą udział w szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i świadomości zagrożeń. Również raz w roku personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

3. Zobowiązanie dotyczące poziomu usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmią jest niniejszym również wyłączona).

3.1 Definicje

- a. „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- b. „Reklamacja” — roszczenie składane przez Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- c. „Miesiąc Obowiązania Umowy” — pełny miesiąc w okresie obowiązywania, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna z powodu:
 - (1) planowego wyłączenia w celu konserwacji;
 - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
 - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.

„Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.

„Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

3.2 Uznania z tytułu Dostępności

- Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- Uznania z tytułu Dostępności są zależne od czasu trwania Przejść mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przejściu. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznania z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3.3 Poziomy Usług

Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Dostępność jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania nieplanowego Przejściu w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy (pomniejszonej o liczbę minut Planowego Przejściu Systemu), przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania nieplanowego Przejściu w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 200 minut Planowego Przejściu Systemu - 500 minut Przejściu = 42 500 minut	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 98,8%
łączna liczba minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy (pomniejszona o 200 minut Planowego Przejściu Systemu) = 43 200 = 43 000 minut	

3.4 Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usług, ani też wobec jakichkolwiek

dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym. Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług dotyczy wyłącznie Usług Przetwarzania w Chmurze używanych w środowisku produkcyjnym, zatem nie obowiązuje wobec środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie.

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 określonych w Dokumencie Zamówienia:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Identyfikator Jednostki. Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem każdego podmiotu reprezentowanego w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Identyfikatorów Jednostek wskazanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub Dokumencie Zamówienia.

W przypadku tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem podmiotu gospodarczego bez względu na strukturę organizacyjną takiego podmiotu.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Gigabajt. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30 potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajtów). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Zamówienia.

4.2 Opłaty i rozliczenia

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

4.2.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze.

4.2.2 Nadwyżki

Jeśli wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta przekroczy uprawnienia określone w Dokumencie Zamówienia, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim Dokumencie Zamówienia.

4.2.3 Opcje na żądanie

Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym Klient z takiej opcji korzystał, według stawki określonej w Dokumencie Zamówienia.

4.2.4 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną 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 ciągłe

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

W okresie subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Standardowe wsparcie techniczne można rozszerzyć o usługi premium opisane w paragrafie 1 powyżej.

Usługi wsparcia przez telefon i pocztą elektroniczną są dostępne w następujących godzinach podstawowych:

8:00 – 23:00 czasu EST od poniedziałku do piątku

Wsparcie poza godzinami pracy:

Wsparcie poza godzinami pracy (poza podstawowymi godzinami pracy określonymi powyżej) jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Infolinia Wsparcia: 1-877-432-4300

Adres e-mail: scn_support@us.ibm.com

Portal Wsparcia: <https://support.ibmcloud.com/>

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W ciągu 1 godziny	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W ciągu 2 godzin roboczych	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W ciągu 4 godzin roboczych	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W ciągu 1 dnia roboczego	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Informacje dodatkowe

- a. IBM może (a) kompilować i analizować anonimowe, zagregowane dane sumaryczne związane z używaniem przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz (b) przygotowywać raporty, opracowania, analizy i inne produkty pracy wynikające z takiej kompilacji i analizy.
- b. IBM może kopiować dane na serwer nieprodukcyjny w środowisku Usług Przetwarzania w Chmurze wyłącznie w celu testowania i polepszania jakości oferty IBM.
- c. Usługa Przetwarzania w Chmurze może się wiązać z transmisją zawartości (w tym Identyfikatora Klienta i hasła) z sieci lub systemów, do sieci lub systemów bądź za pośrednictwem sieci lub systemów osób trzecich, takich jak Internet i inne usługi połączeń pośredniczących, nad którymi IBM nie sprawuje kontroli i za które IBM nie ponosi odpowiedzialności. Nadawcy i odbiorcy zawartości przesyłanej w środowisku Usług Przetwarzania w Chmurze dla społeczności partnerów Klienta, mogą nie traktować tej zawartości jako poufnej. Z tego względu Klient powinien szyfrować zawartość, jeśli chce zapobiec jej odczytaniu lub deszyfrowaniu w środowisku Usług Przetwarzania w Chmurze oraz podczas przesyłania przez sieci IBM i sieci osób trzecich. Klient na własną odpowiedzialność i własne ryzyko wybiera protokoły i rozwiązania wykorzystywane do przesyłania zawartości w sieciach IBM i sieciach osób trzecich.
- d. Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana pod kątem zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (Health Insurance Portability and Accountability Act - HIPAA) i nie może być używana w celach przesyłania lub przechowywania zawartych w oświadczeniach zdrowotnych danych osobowych lub umożliwiających identyfikację osób, ani też jakichkolwiek innych informacji związanych ze zdrowiem.
- e. IBM musi zatwierdzić oprogramowanie komunikacyjne, urządzenia i sprzęt używany do przesyłania danych do IBM i odbierania danych od IBM. Klient odpowiada za uzyskanie odpowiednich kont i połączeń w ramach usług internetowych niezbędnych do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- f. Aby z powodzeniem korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, Klient i jego partnerzy handlowi powinni:
 - (1) zaimplementować połączenie między Klientem a IBM i we współpracy z IBM przeprowadzić wspólne testy takiego połączenia;
 - (2) zapewnić odpowiednie bezpieczeństwo swoich aplikacji i sprzętu (w tym zainstalować i konserwować odpowiednie firewalle zapobiegające dostępowi bez uprawnień, skrzynek pocztowych i transmisji, a także monitorować skrzynki pocztowe i transmisje;

- (3) kontrolować dokładność i kompletność danych oraz wdrożyć odpowiednie mechanizmy kontrolne pozwalające identyfikować błędy danych, przetwarzania i transmisji;
- (4) niezwłocznie powiadamiać IBM o błędach lub niepowodzeniach konwersji, błędach lub niepowodzeniach przetwarzania, niezgodnych transmisjach, niepowodzeniu wysyłania lub odbierania transmisji albo braku dostępu do Skrzynki Pocztovej;
- (5) skonfigurować odpowiednie parametry przetwarzania danych i parametry transmisji;
- (6) utrzymywać pomocnicze dane, pliki i inne materiały w zakresie niezbędnym do umożliwienia IBM odtworzenia wszelkich danych, plików i innych materiałów (takich jak pliki na kartach, taśmach i dyskach oraz wydruki) niezbędnych do ponownego wykonania dowolnej usługi świadczonej w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- (7) utrzymywać ciągłość biznesową i przekazywać społeczności swoich partnerów informacje na temat spodziewanych okresów testowania, migracji i konwersji Usługi Przetwarzania w Chmurze;

7.2 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 Usługi 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.