

Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM: IBM Digital Recommendations

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze

Oferty zamówione przez Klienta są wyszczególnione w jego Dokumencie Zamówienia. W celach związanych z niniejszą Usługą Przetwarzania w Chmurze Dokument Zamówienia będzie się składał z Oferty Cenowej przedstawionej Klientowi przez IBM oraz z otrzymanego od IBM dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który potwierdza udostępnienie Usługi Przetwarzania w Chmurze i określa daty jej rozpoczęcia i zakończenia.

Usługa IBM Digital Recommendations umożliwia automatyzację i optymalizację procesu tworzenia spersonalizowanych rekomendacji ofert. IBM wspiera optymalizację zarówno ofert produktów (IBM Product Recommendations), jak i treści ogólnych (IBM Content Recommendations) oferowanych jako odrębne rozwiązania, które Klient może zamówić. Zostały one opisane poniżej.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations to oferta w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze współdziałająca z rozwiązaniem IBM Digital Analytics, która wymaga odrębnej subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Usługa IBM Content Recommendations automatyzuje i optymalizuje proces tworzenia spersonalizowanych sugestii zawartości w serwisie WWW Klienta. Interfejs użytkownika usługi IBM Content Recommendations umożliwia zdefiniowanie strategii rekomendacji zawartości oraz konkretnych reguł biznesowych Klienta zgodnie z jego wymaganiami.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations to oferta w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze współdziałająca z rozwiązaniem IBM Digital Analytics, która wymaga odrębnej subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Usługa IBM Product Recommendations automatyzuje i optymalizuje proces tworzenia spersonalizowanych sugestii produktów w serwisie WWW Klienta, w kampaniach pocztowych i innych kanałach marketingowych. Interfejs użytkownika usługi IBM Product Recommendations umożliwia zdefiniowanie strategii rekomendacji zgodnie z wymaganiami Klienta. Komponent zarządzania regułami biznesowymi oferuje graficzny interfejs użytkownika umożliwiający definiowanie zaawansowanych reguł biznesowych, które mogą zastąpić lub doprecyzować ostateczne rekomendacje produktu sporządzone za pomocą dostępnych w rozwiązaniu algorytmów powinowactwa. Komponent testowy A/B został zaprojektowany specjalnie pod kątem testów podziału A/B/C & D, które umożliwiają określenie względnego wpływu strategii rekomendacji produktów na konwersje odwiedzających w serwisie WWW.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent oferuje te same usługi, co Product Recommendations, ale bez wymogu subskrypcji produktu IBM Digital Analytics.

2. Opis zabezpieczeń

IBM wdraża i stosuje praktyki i procedury opisane w niniejszym paragrafie.

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 wykonuje się przegląd i ocenę 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 zaszyfowaniu 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. Zobowiązanie dotyczące poziomu usług

Po udostępnieniu Klientowi Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM składa przedstawione poniżej zobowiązanie dotyczące poziomu usług („SLA”). Konkretna oferta, której dotyczy zobowiązanie SLA, została wyszczególniona w tabeli „Poziom Usług” poniżej i będzie nazywana „Usługą” w dalszej części niniejszego paragrafu zawierającego opis zobowiązania SLA.

3.1 Definicje

- a. „Przestój Aplikacji” — okres, w którym użytkownicy udostępnianych przez IBM elementów interfejsu aplikacji nie mogą korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których mają odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia.
- b. „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.
- c. „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.
- d. „Miesiąc Obowiązania Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.
- e. „Przestój” — Przestój Aplikacji i/lub Przestój Gromadzenia Przychodzących Danych, czyli okres, w którym przetwarzanie związane z Usługami 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 jest niedostępna z powodu:
 - planowego wyłączenia w celu konserwacji;
 - zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu itp.);
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- f. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- g. „Przestój Gromadzenia Przychodzących Danych” — okres, w którym Usługa nie może zbierać przychodzących danych za pomocą elementów Usługi przeznaczonych do przetwarzania przychodzących danych.
- h. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

4. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby móc 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, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.

- b. 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, którego dotyczy taka Reklamacja.
- c. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przeszojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszoju. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przeszoju Aplikacji oraz Zdarzenie Przeszoju Gromadzenia Przychodzących Danych, IBM potraktuje nakładające się okresy Przeszoju jako jeden i ten sam okres Przeszoju, a nie jako dwa oddzielne okresy Przeszoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższymi tabelami. 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.
- d. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Jeśli Klient nabył Usługę u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z Usługą i Umową Dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) Usługi za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- f. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% (dwudziestu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

5. Poziomy Usług

Usługa	Stosowny Poziom Usług	
	Dostępność Aplikacji osiągnięta w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Dostępność Gromadzenia Przychodzących Danych osiągnięta w Miesiącu Obowiązywania Umowy
IBM Product Recommendations	T	T
IBM Content Recommendations	T	T
IBM Product Recommendations Analytics Independent	T	T

Osiągnięty Poziom Usług w Miesiącu Obowiązania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Mniej niż 97,000%	20%

„Osiągnięty Poziom Usług” jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym Miesiącu Obowiązania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 50 minut Przeszłości = 43 150 minut ----- 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,884%.
--	---

6. 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, gości czy uczestników ze strony Klienta korzystających 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 używanych w środowisku produkcyjnym, zatem nie obowiązuje wobec środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie. Jeśli Klient naruszy jakiegokolwiek istotne zobowiązania wynikające z zawartej przez niego umowy o świadczenie Usługi, a w szczególności zobowiązania dotyczące płatności, to nie będzie mógł zgłaszać Reklamacji na warunkach niniejszej umowy dotyczącej poziomu usług.

7. Informacje o uprawnieniach, rozliczeniach, okresie obowiązywania i wsparciu

7.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Usługi Przetwarzania w Chmurze są sprzedawane według następujących jednostek miary:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe, a w szczególności wszelkie szkolenia, analizy biznesowe bądź usługi świadczone na bazie produktów dostarczanych. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- 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.

W celach związanych z niniejszą ofertą Usług Przetwarzania w Chmurze Identyfikator Klienta jest taki sam, jak Identyfikator Jednostki.

- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Tysiąc Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (Thousand Revenue Conversion Unit – TRCU)**. Jednostka Przeliczeniowa Przychodów to niezależna od waluty miara Przychodów odnosząca się do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się pod adresem http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Każda jednostka uprawnień TRCU reprezentuje jeden Tysiąc jednostek RCU. Klient musi uzyskać uprawnienia TRCU w liczbie wystarczającej do obsługi łącznej kwoty Przychodów przetwarzanych lub zarządzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy USD Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy USD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów amerykańskich (USD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w USD w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy EUR Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy EUR Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy euro (EUR). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w EUR w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy GBP Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy GBP Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy funtów szterlingów (GBP). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w GBP w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- g. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Milion JPY Przychodu ze Sprzedaży**. Milion JPY Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w milionach jenów japońskich (JPY). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w JPY w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- h. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy CAD Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy CAD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów kanadyjskich (CAD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w CAD w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- i. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy AUD Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy AUD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów australijskich (AUD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w AUD w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.
- j. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy SGD Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy SGD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów singapurskich (SGD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę

łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w SGD w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.

- k. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dziesięć Tysięcy BRL Przychodu ze Sprzedaży**. Dziesięć Tysięcy BRL Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu Usługi Przetwarzania w Chmurze, wyrażona w dziesiątkach tysięcy reali brazylijskich (BRL). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej kwoty Przychodu ze Sprzedaży w BRL w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.

7.2 Więcej informacji o uprawnieniach: IBM Product Recommendations Analytics Independent

Opłata za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące pozycje:

- Na podstawie oceny dokonanej przez IBM Klient otrzyma Identyfikatory Klienta w liczbie (od 1 do 50) odpowiedniej do potrzeb związanych z rekomendacjami.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- Usługa IBM Digital Analytics Import ze standardowymi modułami importu danych (Category Definition File, Enterprise Products Report i Forecast Metrics).

7.3 Opłaty i rozliczenia

7.3.1 Opcje rozliczeń

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia i mogą być płatne:

- a. z góry w pełnej wysokości;
- b. raz na miesiąc (z dołu);
- c. raz na kwartał (z góry);
- d. raz na rok (z góry).

Wybrany sposób rozliczenia będzie obowiązywał przez cały okres wyszczególniony w Dokumencie Zamówienia. Kwota należna za dany cykl rozliczeniowy zostanie obliczona na podstawie rocznej opłaty za subskrypcję i liczby cykli rozliczeniowych w ciągu roku oraz powiększona o ewentualne opłaty za nadwyżki.

7.3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej i wykazywana na pierwszej wystawionej Klientowi fakturze. 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.

7.3.3 Nadwyżki

Jeśli wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia określone w Dokumencie Zamówienia, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z postanowieniami Dokumentu Zamówienia. Jeśli usługa zostanie udostępniona Klientowi w trakcie danego kwartału, nadwyżka zostanie naliczona w sposób proporcjonalny.

7.3.4 Opcje na żądanie

Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zamówiona przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Zamówienia.

7.3.5 Konfiguracja

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Zamówienia.

- a. Jednorazowa opłata konfiguracyjna za usługę IBM Product Recommendations Analytics Independent będzie pobierana po pierwszym udostępnieniu tej usługi, według stawki i okresu rozliczeniowego określonego w Dokumencie Zamówienia.

7.3.6 Usługi zdalne (realizowane przez pracowników)

Usługi zdalne (realizowane przez pracowników) są kupowane i rozliczane według Przedsięwzięcia.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – generowanie rekomendacji dynamicznych lub mieszanych

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkoleń oraz konfigurowania w celu przygotowania do pracy z aplikacją IBM Product Recommendations lub IBM Product Recommendations Analytics Independent i generowania rekomendacji dynamicznych lub mieszanych. Usługi te tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu usługi IBM Product Recommendations lub IBM Product Recommendations Analytics Independent, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – generowanie rekomendacji w formie pliku tekstowego

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 40 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkoleń oraz konfigurowania w celu przygotowania do pracy z aplikacją IBM Product Recommendations lub IBM Product Recommendations Analytics Independent i generowania rekomendacji w formie pliku tekstowego. Usługi te tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu usługi IBM Product Recommendations lub IBM Product Recommendations Analytics Independent, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkoleń oraz usług konfiguracyjnych w celu przygotowania do pracy z aplikacją IBM Content Recommendations. Usługi tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu usługi IBM Content Recommendations, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

7.4 Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

7.4.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu elementów Usługi Przetwarzania w Chmurze opisanych w Dokumencie Zamówienia. Dokładny termin rozpoczęcia i termin zakończenia okresu obowiązywania oraz zasady dotyczące jego ewentualnego odnowienia 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. Uwzględnimy tę zmianę w Dokumencie Zamówienia.

7.4.2 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.

- a. 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 IBM 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 części PoE Dokumentu Zamówienia.

- b. 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 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.

c. 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.

7.5 Wsparcie techniczne

W okresie subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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

od niedzieli godz. 20:00 do piątku godz. 19:00 czasu środkowoamerykańskiego, (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w IBM)

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 usługi wsparcia: 1-866-493-2673 w Stanach Zjednoczonych (pozostałe numery są dostępne w portalu wsparcia)

E-mail: cm_support@us.ibm.com

Portal wsparcia czynny przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia: <https://support.ibmcloud.com>. Aby uzyskać dostęp do elektronicznej bazy wiedzy, wykazu często zadawanych pytań, zarejestrowanych szkoleń i dokumentacji do pobrania lub wyświetlić bądź zaktualizować bilet, można także skorzystać z odsyłacza do usługi wsparcia w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Rozmowa sieciowa na żywo (w sprawie pytań dotyczących używania aplikacji Usług Przetwarzania w Chmurze): od niedzieli do piątku w godzinach od 20:00 do 18:00 czasu środkowoamerykańskiego (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w IBM)

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

8. Informacje dodatkowe

8.1 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.