

## Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM

### IBM Performance Management (SaaS)

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

#### 1. Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze

W paragrafach od 1.1 do 1.3 poniżej przedstawiono elementy oferty podstawowej, które Klient może zamówić w celu korzystania z 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.

##### 1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) monitoruje komfort użytkownika oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Entry mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pozwala użytkownikom określić rzeczywisty komfort użytkowania aplikacji, z czasem reakcji podzielonym na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.

##### 1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) dostarcza szczegółowe informacje diagnostyczne umożliwiające określenie podstawowej przyczyny problemów z wydajnością aplikacji, co pozwala szybko je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Diagnostics mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu serwerów aplikacji.
- Dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.

##### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) monitoruje komfort użytkownika, transakcje oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.

- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądarkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.
- Pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń przenośnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.
- Obsługuje automatyczne generowanie zgłoszeń serwisowych, tak aby rozwiązywać problemy w ramach narzędzia IBM SmartCloud Control Desk na podstawie alertów z usługi IBM Application Performance Management (SaaS).
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Application Performance Management (SaaS) w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

## 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, 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.

### 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 w trybie 24x7. 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 IBM 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 załadunkowe i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

## 2.6 Zgodność

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 (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

### 3.1 Definicje

- a. „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- 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 Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony 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 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- e. „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który w momencie składania Reklamacji dysponuje uprawnieniami do korzystania z Usługi, a także nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- f. „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma 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. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
  - Planowanego Przestoju Systemu;
  - działania Siły Wyższej;
  - problemów związanych z aplikacjami, integracjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
  - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
  - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. „Siła Wyższa” — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury

komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi, na które IBM nie ma wpływu.

- i. „Planowany Przejście Systemu” — planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją lub aktualizacją systemu, w szczególności podczas wprowadzania nowej wersji, łaty lub poprawki.
- j. „Usługa” — instancja produkcyjna usługi IBM Performance Management (SaaS) objętej niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie Opisu tejże Usługi, przy czym niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie.
- k. „Poziomu 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

- a. Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną Usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia, w tym informację o dacie i godzinie pierwszego wystąpienia Zdarzenia, oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.
- b. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta 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. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.
- d. IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary dotyczące łącznego czasu trwania Przejść w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przejść mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przejścia. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznania z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności 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.
- e. W przypadku Usług Pakietowych (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznania z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takich Usług Pakietowych, 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.
- f. 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.
- g. IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.
- h. **UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚCUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**

### 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)
Mniej niż 99,8%	2%
Mniej niż 98,8%	5%
Mniej niż 95,0%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 432 minuty

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 432 minuty Przeszłości = 42 768 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Dostępności wynoszącej 99,0% Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	---

### 3.4 Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- instancji nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, szkolenia, zapewnianie jakości lub programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;
- usług, programów, oprogramowania pomocniczego lub agentów działających na systemach klienckich lub systemach innych producentów;
- naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.

## 4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Usługi Przetwarzania w Chmurze są sprzedawane według następujących jednostek miary:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Przeciętny Zarządzany Serwer Wirtualny. Serwer to komputer fizyczny złożony z jednostek przetwarzania, pamięci oraz modułów wejścia/wyjścia, wykonujący żądane procedury, komendy lub aplikacje dla jednego użytkownika lub urządzenia klienckiego bądź większej ich liczby. W przypadku stelaży, obudów serwerów kasetowych lub innego sprzętu tego rodzaju każde oddzielne urządzenie fizyczne (np. serwer kasetowy lub urządzenie montowane w stelażu), które ma wymagane komponenty, jest uważane za oddzielny serwer. Serwer Wirtualny jest wirtualnym komputerem utworzonym poprzez partycjonowanie zasobów dostępnych dla serwera fizycznego lub niepartycjonowanego serwera fizycznego. Klient musi uzyskać uprawnienia do Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych w liczbie umożliwiającej obsługę łącznej liczby Serwerów Wirtualnych zarządzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia Klienta.

### 4.2 Opłaty i rozliczenia

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

### 4.3 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.

### 4.4 Opłaty za nadwyżki

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w części PoE Dokumentu Zamówienia, Klientowi zostanie wystawiona, zgodnie z postanowieniami Dokumentu Zamówienia, faktura z tytułu nadwyżki.

## 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 po zakończeniu okresu obowiązywania, 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.

**Usługi wsparcia za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz portalu wsparcia usług SaaS są dostępne w następujących godzinach:**

8:00 – 20:00 czasu EST od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy)

Infolinia wsparcia: 1-855-221-1166 w Stanach Zjednoczonych

E-mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu:**

Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> 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	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> 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	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> 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	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W ciągu 1 dnia roboczego	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 7. Oprogramowanie Pomocnicze

Niniejsza oferta Usług Przetwarzania w Chmurze może zawierać oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego tylko w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze, w okresie jej 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze, oprogramowanie pomocnicze podlega ewentualnej Umowie dotyczącej Poziomu Usług oraz warunkom odpowiednich umów licencyjnych.

Ta oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące oprogramowanie pomocnicze dostarczane przez IBM: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNIBus oraz Response Time Monitoring Agent. Z czasem mogą zostać dodane kolejne agenty, które również będą objęte niniejszą Umową.

W przypadku usług IBM SaaS z oznaczeniem „Step-up for existing Customers” (ofert „Step-up SaaS”) IBM dostarcza następujące oprogramowanie pomocnicze: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

## 8. Informacje dodatkowe

### 8.1 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Oferty IBM SaaS określone jako „wersja Step-up for existing Customers” („usługa SaaS w wersji Step-up”) są przeznaczone wyłącznie dla Klientów, który uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM wskazanego w nazwie oferty usług SaaS w wersji Step-up. Na przykład, aby nabyć usługę IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring, Klient musi posiadać uprzednio nabyte uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM Tivoli Monitoring. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step-up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

W przypadku nabycia usługi SaaS w wersji Step-up Klient nie może używać tych samych uprawnień licencyjnych w odniesieniu do powiązanego programu IBM w środowisku lokalnym oraz w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up. Na przykład, jeśli Klient posiada 23 uprawnienia do Zarządzanego Serwera Wirtualnego dla powiązanego programu IBM i postanowi nabyć 10 uprawnień do Przeciętnego Zarządzanego Serwera Wirtualnego w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up, wówczas Klient może monitorować 10 Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych ze środowiska IBM SaaS oraz 13 Zarządzanych Serwerów Wirtualnych z oprogramowania zainstalowanego lokalnie.

Usługa Step-up SaaS nie obejmuje Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego z nią programu IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanych programów IBM. W Okresie Subskrypcji usługi SaaS w wersji Step-up Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi SaaS w wersji Step-up. Klient traci prawo do używania usługi SaaS w wersji Step-up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanych programów IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanych programów IBM.

## **8.2 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.