

IBM Cloud Application Performance Management

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Aplikacja IBM Cloud Application Performance Management (APM) została zaprojektowana z myślą o inteligentnym monitorowaniu i analizowaniu aplikacji i infrastruktur informatycznych działających w chmurze, lokalnie i w środowiskach hybrydowych oraz zarządzaniu nimi. Umożliwia monitorowanie doświadczeń użytkownika oraz pomaga w zwiększeniu stabilności infrastruktur aplikacji. Ułatwia szybką identyfikację podstawowych przyczyn problemów, co pozwala uniknąć wyłączeń i utrzymać zadowolenie użytkowników. Aplikacja ta zapewnia następujące korzyści:

- Pomoc w analizie wydajności aplikacji z perspektywy użytkownika.
- Sprawdzanie działania aplikacji w trakcie rzeczywistych transakcji biznesowych.
- Pomoc w diagnozowaniu podstawowych przyczyn wąskich gardeł i spadku wydajności.
- Uzyskiwanie informacji umożliwiających zarządzanie dynamicznymi trendami.
- Wykrywanie komponentów aplikacji w środowiskach systemu.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze monitoruje zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z infrastrukturą rozpoznającą rodzaj aplikacji oraz pomagać im w szybkim i sprawnym rozwiązywaniu tych problemów.

W ramach usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base dostępne są następujące funkcje:

- Interfejs IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI dotyczące komponentów powiązanych z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty przy minimalnej interwencji użytkownika.
- Pozwala użytkownikom określić rzeczywisty komfort użytkownika 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.
- Obsługuje automatyczne generowanie w narzędziu IBM Control Desk zgłoszeń serwisowych dla problemów na podstawie alertów z usługi IBM Cloud Application Performance Management.
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Cloud Application Performance Management w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia zaawansowane funkcje monitorowania, takie jak śledzenie transakcji, monitorowanie doświadczeń użytkowników i diagnostyka na poziomie kodu. Oprócz wszystkich możliwości rozwiązania IBM Cloud Application Performance Management, Base, w ramach tej usługi dostępne są następujące funkcje:

- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądawkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.
- Usługa pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń mobilnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.

- Usługa dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Uprawnienie do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem chmury lub zainstalowanie oprogramowania lokalnie (tzn. „Programu IBM”). Programem IBM włączonym w to uprawnienie jest IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Klient może korzystać z Programu IBM oraz wsparcia technicznego i aktualizacji do tego Programu IBM tak długo, jak długo utrzymuje subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Uprawnienie do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem chmury lub zainstalowanie oprogramowania lokalnie (tzn. „Programu IBM”). Programem IBM włączonym w to uprawnienie jest IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Klient może korzystać z Programu IBM oraz wsparcia technicznego i aktualizacji do tego Programu IBM tak długo, jak długo utrzymuje subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1.5 Usługi Opcjonalne

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zapewnia ona dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji, a także śledzenie transakcji oraz informacje diagnostyczne dla niektórych komponentów. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania komponentów infrastruktury aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base i IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny program dodatkowy instalowany lokalnie.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze rozszerza możliwości usług IBM Cloud Application Performance Management, Base lub IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o następujące opcje:

- automatyczne analizy danych dotyczących zarządzania wydajnością w celu zdefiniowania założeń dotyczących zachowania „normalnego”;
- ostrzeganie operatora o odchyleniu parametru od tak zdefiniowanej normy poprzez wygenerowanie anomalii w interfejsie użytkownika APM;
- umożliwienie operatorowi dogłębnego zbadania anomalii, w tym pobrania powiązanych metryk, w celu określenia podstawowej przyczyny odchylenia.

1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Advanced i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny dodatek instalowany lokalnie.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze rozszerza możliwości usług IBM Cloud Application Performance Management, Advanced lub IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid o następujące opcje:

- automatyczne analizy danych dotyczących zarządzania wydajnością w celu zdefiniowania założeń dotyczących zachowania „normalnego”;
- ostrzeganie operatora o odchyleniu parametru od tak zdefiniowanej normy poprzez wygenerowanie anomalii w interfejsie użytkownika APM;
- umożliwienie operatorowi dogłębnego zbadania anomalii, w tym pobrania powiązanych metryk, w celu określenia podstawowej przyczyny odchyłań.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Advanced i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny dodatek instalowany lokalnie.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia funkcje rozszerzonego monitorowania syntetycznego aplikacji WWW z wielu punktów dostępności na świecie i umożliwia:

- monitorowanie czasu dostępności i czasu odpowiedzi aplikacji Klienta co minutę, z wielu lokalizacji geograficznych na całym świecie;
- przeprowadzanie testów syntetycznych w celu pomiaru wydajności operacji ładowania stron WWW, wywołań API oraz symulowanych przepływów pracy użytkowników za pomocą skryptów interakcji z przeglądarką przy użyciu oprogramowania Selenium;
- przeprowadzanie analiz kaskadowych w celu precyzyjnego określenia punktów, w których występują awarie spowodowane takimi problemami jak niepoprawne odsyłacze, zbyt duże obrazy, powolne wyszukiwanie lub żądania zewnętrzne;
- diagnozowanie problemów za pomocą automatycznych zrzutów ekranu w momencie awarii przeglądarki oraz wizualizacji historycznych statystyk wydajności.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

Usługa z Systems Extension Pack wykorzystuje istniejące agenty monitorowania systemów mainframe IBM OMEGAMON Klienta w celu zapewnienia widoczności komponentów aplikacji opartych na systemie operacyjnym z/OS. Umożliwia przedsiębiorstwu, z perspektywy właścicieli aplikacji, sprawdzanie stanu komponentów z/OS aplikacji o newralgicznym znaczeniu oraz komponentów wszystkich innych aplikacji.

Usługa z Systems Extension Pack jest oferowana jako program dodatkowy do następujących usług: IBM Cloud Application Performance Management, Base; IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid; IBM Cloud Application Performance Management, Advanced oraz IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Korzystanie z tego pakietu rozszerzeń wymaga uprawnienia do co najmniej jednej oferty IBM OMEGAMON na platformie z Systems. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid lub IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny program dodatkowy instalowany lokalnie.

Usługa z Systems Extension Pack umożliwia:

- przeglądanie metryk monitorowania komponentów z/OS na panelu kontrolnym IBM Cloud Application Performance Management;

- zachowanie spójności danych między interfejsami użytkownika usługi z/OS OMEGAMON dla operatorów platformy z Systems i specjalistów merytorycznych a interfejsami użytkownika usługi IBM Cloud Application Performance Management dla właścicieli aplikacji i operacji informatycznych.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zapewnia ona dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji, a także śledzenie transakcji oraz informacje diagnostyczne dla niektórych komponentów. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania komponentów infrastruktury aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności IBM dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana do przetwarzania zawartości zawierającej dane osobowe, jeśli Klient jako administrator danych stwierdzi, że techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa są odpowiednie do czynników ryzyka związanych z przetwarzaniem i rodzajem danych podlegających ochronie. Klient przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie oferuje funkcji ochrony wrażliwych danych osobowych oraz danych podlegających dodatkowym wymaganiom prawnym. Klient przyjmuje do wiadomości, że IBM nie dysponuje wiedzą na temat typów danych znajdujących się w takiej zawartości i nie jest w stanie dokonać oceny przydatności Usługi Przetwarzania w Chmurze ani zastosowanych środków ochrony.

2.1 Opcje zabezpieczające i obowiązki związane z bezpieczeństwem

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze zaimplementowano następujące opcje zabezpieczające:

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość podczas transmisji poza sieć IBM. Szyfruje również zawartość, która znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze w centrum przetwarzania danych znajdującym się w Stanach Zjednoczonych. Usługa podlega Strategii ochrony prywatności IBM Privacy Shield dostępnej pod adresem http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rekojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99%	5%
Poniżej 95%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. 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 albo niepartycjonowanym serwerem fizycznym. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia

umożliwiająca obsługę przeciętnej liczby Serwerów Wirtualnych zarządzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE Klienta.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Milion Elementów. Element oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej używaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Elementów, które są przetwarzane lub zarządzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związane z jej używaniem, w zaokrągleniu w górę do pełnego Miliona, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Elementy są określane jako Punkty Danych. Punkty Danych oblicza się w następujący sposób: jeśli **T** testów monitorowania syntetycznego jest wykonywanych w **L** lokalizacjach co **M** minut, to liczba Punktów Danych w miesiącu = $T * L * ((60/M)*24*30)$. W przypadku testów prostych (wywołań interfejsów API i adresów URL z poziomu protokołu HTTP) 1 instancja testu prostego = 1 Punkt Danych. W przypadku testów zaawansowanych (operacji załadowania strony WWW, skryptów pracy użytkownika przygotowanych przy użyciu oprogramowania Selenium oraz skryptów sekwencji wywołań interfejsu API REST) 1 instancja testu zaawansowanego = 100 Punktów Danych. Klient może przeznaczyć przysługujący mu Milion Punktów Danych na kombinację testów prostych i zaawansowanych.

5.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, to w miesiącu następującym po takim przekroczeniu Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

7.2 Oprogramowanie pomocnicze

Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga zastosowania oprogramowania pomocniczego, które Klient pobiera do swoich systemów, aby ułatwić sobie korzystanie z tej usługi. Klient może używać oprogramowania pomocniczego wyłącznie w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Oprogramowanie pomocnicze jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („AS-IS”).

7.3 Tworzenie kopii zapasowych

Kopie zapasowe instancji produkcyjnych są wykonywane codziennie. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 1 dzień dla instancji produkcyjnych, ponieważ kopie takie są tworzone w trybie ciągłym i codziennie nadpisywane. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie jest zobowiązany do odzyskania usuniętych danych oraz może naliczyć z tego tytułu opłaty, jeśli opcja taka jest dostępna.

7.4 Wygaśnięcie Usługi Przetwarzania w Chmurze

Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnej umowy.

7.5 Usuwanie skutków katastrofy

W przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź), w ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć dane produkcyjne Klienta w ciągu docelowego czasu odtworzenia wynoszącego 72 godziny. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępna umowa dotycząca poziomu usług.