

Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM

IBM Workload Automation (SaaS)

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze

W paragrafie 1.1 poniżej przedstawiono ofertę podstawową, którą Klient musi zamówić, aby korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze. W paragrafie 1.2 opisano natomiast usługę opcjonalną, którą Klient może zamówić. 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 Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) to rozwiązanie do zarządzania usługami, które służy Klientom do jednorazowego modelowania procesów biznesowych na poziomie szczegółowości umożliwiającym definiowanie przepływów pracy z mechanizmem automatyzacji. Dzięki temu przepływy pracy działają bezobsługowo i mogą być uruchamiane zawsze, gdy zachodzi taka potrzeba. Ponadto ograniczenie ingerencji człowieka umożliwia wydajne wykonywanie znacznych ilości procesów i zapewnia nadzór wysokiego poziomu nad ich realizacją. Poszczególne elementy wykonywanych procesów są nazywane zadaniami. Opisują one działanie podejmowane w odniesieniu do systemu lub aplikacji. Usługa IBM Workload Automation (SaaS) umożliwia:

- a. łączenie zadań w przepływy i dołączanie warunków w dowolnym ich punkcie;
- b. automatyzowanie wykonywania zadań w określonym momencie;
- c. przedstawianie zadań i przepływów w widokach zestawień, gdzie można je monitorować i sterować nimi.

1.2 IBM Workload Automation (SaaS) Step up for existing Customers

Oferta IBM Workload Automation (SaaS) Step up for existing Customers to opcjonalna metoda zakupu Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klientów, którzy uprzednio nabyli licencje oraz Subskrypcję i Wsparcie dla programu IBM Workload Automation od IBM lub osoby trzeciej autoryzowanej przez IBM.

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 na całym świecie ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. Dział bezpieczeństwa IBM zajmuje się wyłącznie bezpieczeństwem informacji. 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

Dostęp do danych klientów mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Personel działu wsparcia 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 zasobów systemu operacyjnego i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są odrębnie przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje

zasoby centrum przetwarzania danych w trybie 24x7. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnątrzni 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 zasobów centrum przetwarzania danych 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 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”).

3.1 Definicje

Upoważniona Osoba Kontaktowa – osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.

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.

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.

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.

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.

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:

- Planowego 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.

Zdarzenie – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu usług.

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.

Planowany Przestój Systemu – planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją lub aktualizacją systemu, w szczególności podczas wprowadzania nowej wersji, łaty lub poprawki.

Poziom Usług – określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.

Usługa – instancja produkcyjna usługi IBM Workload Automation (SaaS) objętej niniejszą Umową Dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie tego Opisu Usługi, przy czym niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do każdej Usługi z osobna.

3.2 Uznania z tytułu Dostępności

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.

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 Obowiązującego Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.

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.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary dotyczące łącznego czasu trwania Przestojów w każdym Miesiącu Obowiązującego Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności w danym Miesiącu Obowiązującego 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.

W przypadku Usług Pakietowych (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie 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.

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.

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.

UZNIANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆUCZYNIENIE 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 Przejść w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

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

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 432 minuty Przejść = 42 768 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,0%
---	---

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, rozliczeniach, okresie obowiązywania i wsparciu

4.1 Stosowane jednostki miary

Usługi Przetwarzania w Chmurze są sprzedawane według następujących jednostek miary:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Zadanie. Pojęcie to oznacza obiekt w obrębie Usługi Przetwarzania w Chmurze, który nie podlega dalszemu podziałowi i przedstawia proces przetwarzania wraz z jego wszystkimi podprocesami. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Zadań przetwarzanych lub zarządzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia Klienta.

4.2 Opłaty i rozliczenia

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 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.

4.3 Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

4.3.1 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.

4.3.2 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.

4.4 Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Usługi wsparcia przez telefon i pocztą elektroniczną oraz portal 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

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	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

5. Zgodność z programem Safe Harbor

IBM dotychczas nie potwierdził zgodności niniejszej oferty Usługi Przetwarzania w Chmurze z założeniami programu Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska i Stany Zjednoczone–Szwajcaria.

6. Kod aktywacyjny

Oprogramowanie Pomocnicze to dowolny Program i związane z nim materiały, które zostały udostępnione Klientowi przez IBM lub osobę trzecią w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu umożliwienia Klientowi uzyskania dostępu do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze i korzystania z niej. Oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące Oprogramowanie Pomocnicze dostarczone przez IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Pobierając lub instalując takie Oprogramowanie Pomocnicze, Klient wyraża zgodę na używanie go tylko zgodnie z przeznaczeniem, czyli w roli oprogramowania ułatwiającego lub umożliwiającego Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze.

7. Informacje dodatkowe

7.1 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Usługa Workload Automation (SaaS) Step-up for existing Customers („usługa SaaS w wersji Step-up”) jest przeznaczona wyłącznie dla Klientów, którzy uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM. Powiązany programem IBM w przypadku tej usługi SaaS w wersji Step-up jest IBM Workload Automation Desk. 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. Jeśli na przykład Klient ma 2000 uprawnień do Zadań w odniesieniu do powiązanego programu IBM i postanowi nabyć 1000 uprawnień do Zadań w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up, wówczas 1000 Zadań usługi SaaS w wersji Step-up będzie mogło uzyskać dostęp wyłącznie do środowiska IBM SaaS bez dalszego prawa do używania oprogramowania zainstalowanego lokalnie. Tym samym do dalszego używania w środowisku lokalnym Klientowi będzie przysługiwało 1000 uprawnień do Zadań.

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 powiązanego programu 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 powiązanego programu IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego programu IBM.

7.2 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać Treść do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z ofertą Cloud Service lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Treści, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.