

Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM

IBM SmartCloud for Social Business

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze została opisana poniżej oraz wyszczególniona w Dokumencie Zamówienia zgodnie z wybranymi elementami oferty objętymi uprawnieniami. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Klientowi Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który otrzyma Klient, potwierdzającego datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze oraz datę rozpoczęcia wystawiania faktur.

1.1 IBM SmartCloud for Social Business

IBM oferuje omawiane elementy w ramach gotowych planów bądź jako usługi autonomiczne lub dodatki.

1.1.1 Pakietowa Oferta Usług IBM SaaS

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobile apps, Guest Access
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobile apps, Guest Access

1.1.2 Autonomiczne Oferty Usług IBM SaaS

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Wszystkie funkcje produktu SmartCloud Connections
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Użytkownik może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe. Produkt dostępny zarówno w przeglądarce, jak i w postaci pełnego klienta do pobrania.
- Konferencje WWW – internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezenterów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Możliwość zorganizowania spotkań z udziałem maksymalnie dwustu dowolnych uczestników spoza firmy. W przypadku spotkań w gronie pracowników każdy uczestnik wewnętrzny musi dokonać subskrypcji.
- Docs – edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i narzędzia do tworzenia prezentacji ze wsparciem współpracowników w czasie rzeczywistym oraz możliwością prowadzenia dyskusji i zamieszczania kontekstowych komentarzy. Rozwiązanie to jest także wyposażone w funkcje produktu IBM SmartCloud Connections do zarządzania wersjami plików.
- SmartCloud Notes – poczta elektroniczna i kalendarz obsługiwane z pulpitu lub przez interfejs WWW. W skład tego narzędzia wchodzi także zintegrowany komunikator z zabezpieczeniem przed wirusami i spamem. Ponadto zapewniono wsparcie dla integracji z rozwiązaniami hybrydowymi, a dla każdego użytkownika usługi IBM SaaS przewidziano skrzynkę pocztową o pojemności 25 GB.
- Traveler for SmartCloud Notes – udostępnianie poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów w obsługiwanych urządzeniach przenośnych. Obsługa synchronizacji ręcznej, dwukierunkowej,

zautomatyzowanej lub opartej na technologii push w zakresie wiadomości e-mail, elektronicznych kalendarzy oraz danych kontaktowych.

- Aplikacje Mobile apps dla produktów IBM Connections, IBM Meetings oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości — możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną treścią z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Wszystkie funkcje produktu SmartCloud Connections
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Użytkownik może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe. Produkt dostępny zarówno w przeglądarce, jak i w postaci pełnego klienta do pobrania.
- Konferencje WWW – internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezenterów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Możliwość zorganizowania spotkań z udziałem maksymalnie dwustu dowolnych uczestników spoza firmy. W przypadku spotkań w gronie pracowników każdy uczestnik wewnętrzny musi dokonać subskrypcji.
- Aplikacje Mobile app dla produktów IBM Connections, IBM Meetings oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości — możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną treścią z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.1.5 SmartCloud Connections

- Społecznościowy panel kontrolny — biznesowa sieć społecznościowa w jednym widoku wraz z dostępem do aplikacji i spotkań. Użytkownik może także przeglądać wykaz zdarzeń i treści do wykorzystania w poszczególnych elementach prowadzonych prac, fora poświęcone usługom wsparcia, profile i informacje o pamięci masowej.
- Osoby – narzędzie do zarządzania profilami i danymi kontaktowymi w całej sieci biznesowej zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji.
- Przechowywanie i udostępnianie plików – narzędzia do przesyłania i przechowywania plików w centralnej bibliotece. Dzięki kontroli dostępu użytkownik może określić, które dane mają charakter prywatny, a które są przeznaczone dla innych osób i grup z prawem do odczytu lub zapisu. Udostępniane są także informacje o pliku, takie jak dane o aktualizacjach, historia wersji i pobierania, komentarze, znaczniki oraz o operacjach zamieszczania (rejestrowania) i pobieranie plików. Dostępne do pobrania są wtyczki obsługujące przesyłanie plików z komputera desktop do chmury.
- Społeczności, blogi i materiały wiki – narzędzia do współpracy z wykorzystaniem współużytkowanych plików, czynności i zakładki. Użytkownik może tworzyć i udostępniać nowe społeczności o niestandardowych uprawnieniach, wyszukiwać treść we wszystkich społecznościach, wysyłać wiadomości e-mail do społeczności, opracowywać ankiety i zarządzać nimi, a także zakładać strony wiki, blogi (w tym blogi do kształtowania opinii) oraz fora dyskusyjne.
- Czynności – narzędzie dla zespołów, które umożliwia wykonywanie takich zadań, jak śledzenie działań do wykonania, czy też praca nad informacjami i czynnościami związanymi z określonym tematem lub spotkaniem.
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Użytkownik może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe.
- Aplikacje Mobile apps dla produktów IBM Connections oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości — możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną treścią z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezydentów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Dzięki temu rozwiązaniu firma może organizować spotkania z udziałem maksymalnie 14 uczestników lub nawet 199 słuchaczy. Dostępna jest także wersja Enterprise Deployment, w przypadku której uczestnicy wewnątrzni dokonują subskrypcji usługi. W każdym zebraniu możliwy jest nieograniczony udział osób spoza firmy.

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych narzędzia IBM Notes w chmurze za pomocą klienta (oferta obejmuje pobranie oprogramowania) i przez interfejs WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza. Dla konta przedsiębiorstwa Klienta można ustawić konfigurację hybrydową (zintegrowaną z istniejącym u Klienta środowiskiem Domino) lub konfigurację wyłącznie usługową.
- Zintegrowany komunikator
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Dla każdego użytkownika usługi IBM SaaS przewidziano skrzynkę pocztową o pojemności 25 GB.
- Oferta obejmuje jedną licencję czasową na produkt IBM Domino Enterprise Client Access dla każdego użytkownika narzędzia SmartCloud Notes. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki lub klienta IBM Notes. W przypadku zlokalizowanych na miejscu serwerów aplikacji Domino konieczne są odrębnie zakupione jednostki PVU.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych w chmurze wyłącznie za pomocą przeglądarki WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza.
- Skrzynka pocztowa o pojemności 1 GB (wyłącznie dla standardowych szablonów wiadomości e-mail udostępnianych w ramach usługi)
- Zintegrowany komunikator
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Produkt IBM SmartCloud Notes Entry nie obsługuje klienta IBM Notes ani dostępu przy użyciu protokołu IMAP lub w trybie bez połączenia. Ponadto Klient nie może zamówić opcjonalnych usług migracji istniejących wiadomości e-mail do wykupionej usługi. Nie przewidziano również możliwości korzystania z usług Blackberry przy użyciu konta subskrybenta.
- Oferta obejmuje jedną licencję czasową na produkt IBM Domino Enterprise Client Access dla każdego użytkownika narzędzia SmartCloud Notes Entry. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do zainstalowanych na miejscu aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki. W przypadku zlokalizowanych na miejscu serwerów aplikacji Domino konieczne są odrębnie zakupione jednostki PVU.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Rozwiązanie z interfejsem WWW do obsługi poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych. Skrzynka odbiorcza zawiera widok wiadomości oraz utworzone przez system lub przez użytkownika foldery, w których można umieszczać elementy metodą „przeciągnij i upuść”. Przewidziano także obsługę osobistych i firmowych kalendarzy oraz list kontaktów.
- Każdemu użytkownikowi przysługuje skrzynka pocztowa o pojemności 25 GB.

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Najwyższej jakości usługi wsparcia, w tym priorytetowa obsługa oraz krótszy czas odpowiedzi na zgłaszane problemy.

1.1.11 Rozwiązania mobilne

W odpowiednich sklepach z oprogramowaniem dostępne są rodzime aplikacje dla produktów IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings oraz IBM Traveler for SmartCloud Notes w urządzeniach mobilnych.

1.2 Składniki opcjonalne

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	ND	ND	ND
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	ND	•	ND	ND
Traveler for SmartCloud Notes	✓	ND	ND	ND	•	•
Archive Essentials	•	ND	ND	ND	•	•
BlackBerry	•	ND	ND	ND	•	ND
Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy	•	•	•	ND	ND	ND

✓ – W zestawie

• – Dostępne

ND – Niedostępne

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i narzędzia do tworzenia prezentacji ze wsparciem współpracowników w czasie rzeczywistym oraz możliwością prowadzenia dyskusji i zamieszczania kontekstowych komentarzy. Rozwiązanie to jest także wyposażone w funkcje produktu IBM SmartCloud Connections do zarządzania wersjami plików.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Rozwiązanie do prowadzenia konferencji WWW z wykorzystaniem technologii VoIP lub połączeń płatnych bądź bezpłatnych. Wszyscy użytkownicy mogą przyłączać się za pomocą komputera lub telefonu, aby słyszeć rozmowy i uczestniczyć w nich oraz nagrywać i odtwarzać przebieg spotkania.

Opłaty za połączenia na numery płatne i bezpłatne zależą od kraju docelowego zgodnie z następującym podziałem na strefy:

Strefy połączeń płatnych:

- Strefa 1 – Stany Zjednoczone, Kanada
- Strefa 2 – Austria, Belgia, Francja, Hiszpania, Holandia, Hongkong, Irlandia, Japonia, Niemcy, Singapur, Szwajcaria, Szwecja, Wielka Brytania, Włochy
- Strefa 3 – Argentyna, Australia, Bahrajn, Brazylia, Bułgaria, Chile, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Grecja, Izrael, Łotwa, Luksemburg, Meksyk, Nowa Zelandia, Norwegia, Peru, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Węgry
- Strefa 4 – Chiny, Indie, Korea Południowa, Litwa, Malezja, Rosja, RPA, Tajwan, Turcja, Wietnam

Strefy połączeń bezpłatnych:

- Strefa 1 – Stany Zjednoczone, Kanada
- Strefa 2 – Australia, Austria, Estonia, Francja, Hiszpania, Hongkong, Irlandia, Izrael, Luksemburg, Niemcy, Polska, Portugalia, Singapur, Szwecja, Szwajcaria, Wielka Brytania, Włochy

- Strefa 3 – Belgia, Brazylia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Finlandia, Grecja, Holandia, Islandia, Japonia, Korea Południowa, Łotwa, Malesja, Meksyk, Monako, Nowa Zelandia, Norwegia, Panama, Rosja, Słowacja, Słowenia, Tajlandia, Węgry
- Strefa 4 – Arabia Saudyjska, Argentyna, Bahamy, Bahrajn, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Chile, Chiny, Filipiny, Indie, Indonezja, Kolumbia, Litwa, Peru, RPA, Tajwan, Wenezuela, Wietnam

Opłaty dodatkowe są naliczane za połączenia z telefonów komórkowych na numery bezpłatne w następujących krajach: Austria, Belgia, Brazylia, Szwajcaria, Niemcy, Dania, Estonia, Hiszpania, Węgry, Irlandia, Włochy, Holandia, Nowa Zelandia, Portugalia, Szwecja, Słowacja

Opłaty dodatkowe za połączenia na numery bezpłatne – do wyszczególnionych powyżej stawek za połączenia na numery bezpłatne zostaną doliczone opłaty dodatkowe w przypadku połączeń telekonferencyjnych na amerykańskie numery bezpłatne z następujących obszarów położonych poza kontynentalną częścią Stanów Zjednoczonych:

- Strefa 1 – Alaska, Guam, Hawaje, Kanada, Portoryko, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych
- Strefa 2 – Anguilla, Antigua i Barbuda, Bahamy, Barbados, Bermudy, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Dominika, Dominikana, Grenada, Jamajka, Kajmany, Montserrat, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent i Grenadyny, Sint Maarten, Trynidad i Tobago, Turks i Caicos

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Udostępnianie poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów w obsługiwanych urządzeniach mobilnych. Obsługa synchronizacji ręcznej, dwukierunkowej, zautomatyzowanej lub opartej na technologii push w zakresie wiadomości e-mail, elektronicznych kalendarzy oraz danych kontaktowych.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Funkcje archiwizowania poczty elektronicznej oraz komputerowego badania danych dla klientów korzystających z produktu IBM SmartCloud Notes. Za pomocą udostępnionego interfejsu WWW użytkownik może klasyfikować, indeksować, wyszukiwać i odtwarzać treść korespondencji lub jej fragmenty bez ograniczeń co do rozmiaru pamięci masowej. W zestawie uwzględniono obsługę takich zagadnień, jak zasady przechowywania danych, prawny obowiązek przechowywania dokumentów oraz zapis kontrolny.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted BlackBerry Service

Usługi zewnętrznego serwera Blackberry Enterprise Server (BES) udostępniane bezpośrednio przez IBM.

1.2.6 Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy

Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy.

1.2.7 Wersja Step Up

Usługi Przetwarzania w Chmurze oznaczone jako wersja Step Up są dostępne wyłącznie dla dotychczasowych licencjobiorców korzystających lokalnie z danego programu IBM, którzy nabyli Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanego programu IBM, przy czym takie usługi Subskrypcji i Wsparcia muszą pozostać aktywne w okresie subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji Step Up i muszą odpowiadać liczbie subskrybowanych Usług Przetwarzania w Chmurze.

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

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

2.2 Kontrola dostępu

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

2.3 Integralność i dostępność Usługi

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

2.4 Rejestrowanie działań

IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej, które mogą rejestrować działania i zostały odpowiednio skonfigurowane. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

2.5 Filtrowanie zawartości

Produkty IBM SmartCloud Notes i IBM SmartCloud iNotes korzystają z narzędzi służących do monitorowania Usług Przetwarzania w Chmurze, analizowania spamu i ataków wirusowych oraz stosowania prawnie zastrzeżonych i standardowych środków technologicznych w celu filtrowania lub blokowania Zawartości, która może mieć charakter niepożądany i masowy lub szkodliwy. IBM zastrzega sobie prawo (ale nie ma takiego obowiązku) do blokowania komunikacji pochodzącej z Internetu od innych podmiotów. IBM zastrzega sobie prawo (ale nie ma takiego obowiązku) do przesiewania, przeglądania, oznaczania flagą, filtrowania, modyfikowania, usuwania całości lub części Zawartości lub odmowy jej przyjęcia.

2.6 Pobieranie i usuwanie danych

Dane Klienta są niszczone zgodnie ze standardowymi procedurami usuwania danych w ciągu 90 dni od wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. W okresie obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM zapewnia dostęp do danych poprzez interfejs API za pośrednictwem biblioteki narzędzi społecznościowych (<https://www.ibm.com/social>). Dane z produktu SmartCloud Notes są dostępne poprzez replikację po stronie Klienta. Dane z produktu SmartCloud iNotes są dostępne za pośrednictwem standardowych protokołów obsługi poczty elektronicznej i kalendarza. Dane o preferencjach użytkownika oraz inne metadane, a w szczególności podpisy w wiadomościach e-mail, reguły przekazywania wiadomości e-mail, filtry poczty elektronicznej czy opcje wyświetlania kalendarza, nie są dostępne poprzez interfejs API. Jeśli dane te będą potrzebne, IBM dostarczy je w uzgodnionym formacie po zakończeniu okresu subskrypcji. Rozliczenie z tego tytułu będzie oparte na stawkach za czas i materiały. IBM musi otrzymać pisemne powiadomienie w sprawie potrzebnych danych najpóźniej w dniu zakończenia okresu subskrypcji. Jeśli klient nie zażąda zwrotu danych, IBM skasuje je i uniemożliwi ich odtworzenie zgodnie ze sprawdzonymi procedurami branżowymi.

2.7 Bezpieczeństwo fizyczne

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do centrów przetwarzania danych IBM bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do

centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Obszary dostaw, rampy załadownicze i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

2.8 Zgodność

IBM co roku uzyskuje certyfikat potwierdzający zgodność procedur IBM w obszarze ochrony prywatności z założeniami programu Safe Harbor amerykańskiego Departamentu Handlu w odniesieniu do ogłoszenia, wyboru, dalszego przekazywania, dostępu, dokładności, bezpieczeństwa i nadzoru/egzekwowania. IBM przeprowadza rocznie 16 audytów zgodnych ze standardem branżowym SSAC (lub ich odpowiedników) w produkcyjnych centrach przetwarzania danych. IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z wymaganiami biznesowymi IBM. IBM regularnie przeprowadza oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. Pracownicy IBM i pracownicy dostawcy raz w roku biorą udział w szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i świadomości zagrożeń. Również raz w roku personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

2.9 Usuwanie Skutków Katastrofy

IBM posiada ośrodek odtwarzania po awarii położony w odległej geograficznie lokalizacji względem podstawowego centrum przetwarzania danych. Ośrodek ten jest wyposażony w niezbędne zasoby sprzętu i oprogramowania oraz w połączenia z Internetem na wypadek gdyby narzędzia produkcyjne IBM w podstawowym centrum przetwarzania danych stały się niedostępne.

W przypadku wystąpienia okoliczności o charakterze katastrofy, definiowanego jako „Siła Wyższa”, czyli 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 Przetwarzania w Chmurze, na które IBM nie ma wpływu, IBM przywróci dostęp Klienta do Usługi Przetwarzania w Chmurze w następujący sposób. IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze objętej Docelowym Czasem Odzyskiwania (DCO) w ciągu 12 godzin od zgłoszenia awarii. Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości z Docelowym Momentem Odzyskiwania (DMO) określonym w taki sposób, aby utrata Zawartości po odtworzeniu zbioru nie przekraczała danych z 8 godzin.

3. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

3.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Zamówienia:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Autoryzowany Użytkownik. Autoryzowany Użytkownik to unikalna osoba otrzymująca dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi nabyć oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład poprzez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków w okresie pomiarowym wyszczególnionym w Dokumencie Zamówienia. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani oddane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Gospodarz z maksymalnie X Uczestnikami. Gospodarz to konkretny użytkownik z prawami dostępu do konta osobistego, które umożliwia mu prowadzenie nieograniczonej liczby konferencji o maksymalnej liczbie uczestników określonej w Dokumencie Zamówienia. Równocześnie może odbywać się tyle konferencji, ilu jest Gospodarzy.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Minuta. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykorzystanie całości lub części liczby Minut dostępnych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.

3.2 Opłaty i rozliczenia

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

3.2.1 Opłaty za niepełne miesiące

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

3.3 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.

4. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

4.1 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.

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.

4.2.1 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.

4.2.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub swojemu Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie Usługi Przetwarzania w Chmurze z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.2.3 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.

5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest świadczone w okresie subskrypcji. Wsparcie techniczne IBM SmartCloud for Social Business pozwala użytkownikom łatwiej osiągać jak największe korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. Dzięki zdalnemu kontaktowi ze specjalistami działu wsparcia IBM odpowiedni personel Klienta zyskuje dodatkową pomoc przy problemach z Usługą Przetwarzania w Chmurze, których nie udało się rozwiązać samodzielnie. Dostęp do wsparcia standardowego dla usług IBM SmartCloud for Social Business stanowi część Usług Przetwarzania w Chmurze opisanych powyżej. Wsparcie zaawansowane

dla usług IBM SmartCloud for Social Business stanowi natomiast autonomiczną usługę oferowaną za dopłatą.

Standardowe wsparcie techniczne dla usługi IBM SmartCloud for Social Business obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1 oraz wsparcie eskalacyjne w przypadku innych poziomów istotności.

Wsparcie zaawansowane dla usługi IBM SmartCloud for Social Business obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1, wsparcie eskalacyjne z priorytetową obsługą w przypadku innych poziomów istotności, krótsze docelowe czasy odpowiedzi oraz dodatkowe usługi wsparcia.

Opcje wsparcia technicznego zostały szczegółowo opisane na stronie <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Przegląd docelowych czasów reakcji dla wsparcia technicznego do usługi SmartCloud:

	Wsparcie standardowe	Wsparcie zaawansowane
Poziom istotności 1	W ciągu dwóch godzin (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)	W ciągu 30 minut (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)
Poziom istotności 2	W ciągu dwóch godzin roboczych	W ciągu jednej godziny
Poziom istotności 3	W ciągu dwóch godzin roboczych	W ciągu dwóch godzin
Poziom istotności 4	W ciągu dwóch godzin roboczych	W ciągu dwóch godzin

Jeśli usługi SmartCloud zostały nabyte u resellera, wsparcie może podlegać odmiennym warunkom. W takim przypadku dodatkowych informacji udziela reseller.

6. Oprogramowanie Pomocnicze

Niniejsza oferta Usług Przetwarzania w Chmurze może zawierać oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze zgodnie z opisem zawartym w dokumentacji lub w licencji, 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.

7. Korespondencja

Dział IBM Customer Services Group przesyła Klientowi wiadomości dotyczące następujących zagadnień:

a. Poprawki serwisowe

Powiadomienia w sprawie widocznych zmian w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, nowych opcji lub żądań ze strony IBM są przesyłane pocztą elektroniczną do administratorów Klienta, aby zapewnić dalsze pełne wykorzystanie usług. Termin ich wysłania zazwyczaj przypada dwa tygodnie przed weekendem, w którym wprowadzana jest nowa wersja usługi, jeśli nie jest wymagane podjęcie żadnych czynności. W przypadku gdy konieczne jest wprowadzenie zmian w sieci, przygotowanie instruktażu dla użytkowników lub wykonanie innych działań, powiadomienia są przekazywane z dłuższym wyprzedzeniem.

b. Powiadomienia w sprawie serwisowania

Administratorzy Klienta otrzymują wiadomości e-mail z potwierdzeniem wykorzystania zarezerwowanych lub zaplanowanych przerw na serwisowanie. Zazwyczaj są one wysyłane z trzydniowym wyprzedzeniem, aby przypomnieć o zbliżającym się terminie. Po zakończeniu serwisowania do administratorów Klienta wysyłane jest uzupełniające powiadomienie o wyniku wykonanych prac. Informacje o najbliższej przerwie na serwisowanie można również znaleźć pod adresem <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. W odróżnieniu od administratorów i określonych odbiorców po stronie Klienta subskrybenci nie otrzymują specjalnych powiadomień e-mail. O przerwie na serwisowanie dowiadują się z komunikatu wyświetlanego w przeglądarce z trzydniowym wyprzedzeniem.

c. Powiadomienia o wydarzeniach

Dział IBM Customer Services Group będzie niezwłocznie powiadamiał administratorów Klienta wieloma kanałami komunikacyjnymi (przez stronę WWW z informacjami o statusie centrum przetwarzania danych, wiadomości SMS dostępne zależnie od subskrypcji oraz zwykle, często wysyłane wiadomości e-mail) o statusie odtwarzania usługi. Zazwyczaj powiadomienia te są wysyłane po potwierdzeniu przez IBM wystąpienia problemu, w czasie trwania wydarzenia oraz po jego zakończeniu. Dzięki temu administratorzy Klienta odpowiednio dowiadują się o podjęciu prac oraz o przywróceniu usługi do poprawnego stanu. Administratorzy Klienta otrzymują też powiadomienia dotyczące wydarzeń, których skutki są odczuwane przez wszystkich użytkowników usługi. IBM może nie wysyłać powiadomień w przypadku mniej istotnych problemów lub problemów, które dotyczą jednego bądź kilku Klientów.

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.

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usług Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usług Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usług Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

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.

8.3 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje zdrowotne.

8.4 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

Dodatek A

Poniższe warunki są wymagane przez innych dostawców, z którymi IBM utrzymuje relacje w ramach świadczenia niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze, wobec czego muszą one zostać podane do wiadomości Klienta. Na potrzeby niniejszego Dodatku A pojęcie „Przedsiębiorstwo” oznacza IBM. Wyrażenie zgody na niniejszy Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM oznacza również zgodę na poniższe warunki dostawców zawarte w tym Dodatku.

1. Warunki Oracle dotyczące SmartCloud Docs oraz SmartCloud Meetings

Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje technologię filtrowania i wyświetlania dokumentów Outside In (zwaną dalej „Technologią Outside In”) dostarczaną przez firmę Oracle USA Inc. (zwaną dalej „Oracle”). Termin „Technologia Outside In” obejmuje wszelkie technologie, na które firma Oracle uzyskała licencje od jej dostawców. Termin „dostawca IBM” użyty w niniejszym Opisie Usługi oraz w umowie, której on podlega, obejmuje również firmę Oracle i jej dostawców. W uzupełnieniu do warunków niniejszego Opisu Usługi oraz umowy, której on podlega, korzystanie z Technologii Outside In wiąże się z zaakceptowaniem przez Klienta następujących warunków dodatkowych: (1) Oracle USA Inc. jest osobą trzecią będącą beneficjentem niniejszego Opisu Usługi oraz umowy, której on podlega; (2) Klient może przenieść subskrypcje Usługi Przetwarzania w Chmurze na inny podmiot wyłącznie po przekazaniu IBM z wyprzedzeniem pisemnego powiadomienia oraz z zastrzeżeniem niniejszego Opisu Usługi i warunków umowy, której on podlega; (3) Klient nie może publikować wyników testów porównawczych Technologii Outside In bez wcześniejszej pisemnej zgody; (4) IBM może poinformować dostawców IBM o wynikach weryfikacji zgodności w zakresie dotyczącym komponentów tych dostawców; (5) w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo nie ma zastosowania ustawa Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA”).

2. Zabronione wykorzystanie

Następujące rodzaje wykorzystania są zabronione przez firmę Microsoft:

„Sytuacje Wysokiego Ryzyka”: Klient nie może korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiejkolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania Usług Przetwarzania w Chmurze do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania ani innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.