

## IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo 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

#### 1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Użytkownik usługi IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud będzie mieć dostęp do Usług Przetwarzania w Chmurze, do których Klient ma uprawnienia określone w dokumencie PoE, i może korzystać z tych usług zgodnie z uprawnieniami dla użytkownika określonego typu nabytymi przez Klienta i opisanymi w odpowiednich Opisach Usług. Korzystanie z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze w połączeniu z produktami wymienionymi poniżej podlega warunkom przedstawionym w Dokumencie Transakcyjnym oraz warunkom zawartym w Opisie Usługi dla danego produktu.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

#### 1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator oferuje następujące funkcje korzystające z sieci Content Delivery Network (CDN) firmy Akamai Technologies:

- system dynamicznego odwzorowywania kieruje żądania użytkowników dotyczące bezpiecznych treści aplikacji do odpowiedniego serwera;
- technologia optymalizacji trasy określa optymalną ścieżkę powrotną do infrastruktury początkowej w celu odtworzenia dynamicznej treści aplikacji;

- protokół transportowy w przejrzysty sposób optymalizuje komunikację pomiędzy serwerem a punktem początkowym;
- serwer odtwarza żadaną treść aplikacji i zwraca ją użytkownikowi za pomocą bezpiecznych i zoptymalizowanych połączeń.

### 1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

Rozwiązanie IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud zapewnia szyfrowane połączenie między ośrodkami, tj. między punktem końcowym sieci Klienta a punktem końcowym, z którego udostępniane jest oprogramowanie Emptoris jako Usługa Przetwarzania w Chmurze. Cały ruch między tymi dwoma urządzeniami jest szyfrowany w bezpieczny sposób. Dane są szyfrowane w punkcie wysyłania i deszyfrowane w punkcie odbioru z użyciem kluczy i metod szyfrowania zgodnych ze standardami branżowymi. Jeśli dla Instancji Pozaprodukcyjnych wymagane jest połączenie z wirtualną siecią prywatną (VPN), to potrzebna jest dodatkowa subskrypcja.

### 1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

Rozwiązanie IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud umożliwia szyfrowanie, z użyciem klucza szyfrowania, danych Klienta przechowywanych w dedykowanej instancji bazy danych. Dotyczy to następujących Usług Przetwarzania w Chmurze w wersji 10.1 (pod warunkiem ich wyszczególnienia w Dokumencie Transakcyjnym Klienta):

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Klucze szyfrowania są przechowywane w sejfie kluczy. Każda instancja bazy danych wymaga unikatowych, dedykowanych kluczy. Klucze nie mogą być współużytkowane, nawet jeśli instancje baz danych znajdują się na współużytkowanym sprzęcie. W przypadku produktów IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud i IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud załączniki nie są przechowywane w bazie danych, wobec czego dane z załączników nie są szyfrowane.

Klient musi nabyć Instancję usługi IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud dla każdej Instancji produkcyjnej i pozaprodukcyjnej, dla której Klient wymaga szyfrowania danych.

### 1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On zapewnia infrastrukturę niezbędną do zainstalowania usługi IBM Cognos wraz z usługami IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud i IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Jedynie dane generowane lub zapisywane w tych usługach mogą być używane łącznie z funkcjonalnością produktu IBM Cognos. Usługi z zakresu konfigurowania oraz tworzenia modeli danych są dostępne w ramach odrębnej umowy. Usługa ta nie jest wymagana, jeśli Klient zakupił usługę IBM Emptoris Contract Management on Cloud lub IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

### 1.6 Usługi świadczone zdalnie

Aby IBM mógł realizować Przedsięwzięcie dotyczące usług i świadczyć usługi serwisowe, Klient zobowiązuje się:

- wyznaczyć osobę kontaktową ze strony Klienta, do której będzie kierowana wszelka korespondencja związana z Usługą Przetwarzania w Chmurze i która będzie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach związanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze; która będzie pośredniczyć w wymianie informacji między IBM i wszystkimi działami przedsiębiorstwa Klienta uczestniczącymi w Usłudze Przetwarzania w Chmurze; która będzie uczestniczyć w zebraniach na temat postępu w realizacji prac; która będzie uzyskiwać i przekazywać informacje, dane i decyzje w terminie 3 (trzech) dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM oraz która będzie udzielać pomocy w rozwiązywaniu i eskalowaniu problemów dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze w organizacji Klienta (o ile zajdzie taka potrzeba);

- zapewnić IBM dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta;
- współpracować w celu zrealizowania zadań i działań wykonywanych przez Klienta;
- potwierdzić i uznać, że niniejsze usługi zaprojektowano z myślą o obsłudze jednego obszaru biznesowego, w którym wdrażane jest oprogramowanie, związanego z jednym zestawem wymagań; Usługa Przetwarzania w Chmurze może być wdrożona w wielu obszarach biznesowych, ale dodatkowe obszary mogą wymagać dodatkowych Przedsięwzięć dotyczących usług;
- udostępniać wymagania biznesowe Klienta związane z Przedsięwzięciami dotyczącymi usług i nabytymi usługami serwisowymi;
- odpowiadać za opracowywanie i realizację planów testów, odpowiednich skryptów testowych oraz powiązanych danych;
- odpowiadać za opracowywanie procedur biznesowych dotyczących użytkowników końcowych oraz za realizację udostępniania usług użytkownikom końcowym;
- konsultować się z IBM przed zaangażowaniem osób trzecich, których praca mogłaby wpłynąć na zdolność IBM do świadczenia usług, a także odpowiadać za zarządzanie osobami trzecimi i za wyniki ich pracy.

### 1.6.1 Przedsięwzięcia dotyczące usług

#### a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM będzie świadczyć usługi przeglądu i potwierdzenia wymagań Klienta dotyczących wdrożenia Usług Przetwarzania w Chmurze w zakresie platformy IBM Strategic Supply Management. Taka ocena wymagań obejmie techniczne określenie wielkości zasobów informatycznych niezbędnych do efektywnego działania systemu produkcyjnego, możliwości stacji roboczych użytkowników końcowych w odniesieniu do minimalnych wymagań dotyczących oprogramowania, ogólną ocenę zgodności funkcji modułów oprogramowania z wymaganiami Klienta oraz przedyskutowanie wymaganej przez Klienta metody realizacji projektu, zasobów projektowych i harmonogramu. IBM następnie zastosuje proponowaną metodę realizacji projektu, określając zalecenia dotyczące właściwych usług, oszacowanie budżetu IBM, oszacowania dotyczące harmonogramu projektu oraz oszacowania zasobów niezbędnych w zespole projektowym Klienta. IBM określi również proponowaną wielkość zasobów informatycznych i przedstawi ocenę możliwości stacji roboczych Klienta.

#### b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation

Usługi IBM umożliwiające wdrożenie funkcji obsługi plików programu Virtual Supplier Master (VSM) związanych z dowolnymi Usługami Przetwarzania w Chmurze w zakresie platformy IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM przeprowadzi dwie sesje warsztatów projektowych dotyczących plików nadrzędnych w programie VSM, w szczególności związanych z organizacjami, użytkownikami, dostawcami, kategoriami i innymi polami referencyjnymi, zgodnie z używanymi modułami oprogramowania. IBM poświęci maksymalnie 16 godzin na konfigurowanie elementów programu VSM, np. szablonów zadań wsadowych, oznakowania marką, zabezpieczeń użytkowników, pojedynczego logowania z wykorzystaniem protokołu SAML 2.0 oraz innych elementów operacyjnych programu VSM. IBM udzieli Klientowi porad w zakresie użytkowania oprogramowania, procesu sprawdzania poprawności stosowanego przez Klienta, tworzenia procedur biznesowych Klienta i udostępniania usług użytkownikom końcowym klienta.

#### c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation

Usługi IBM związane z funkcjonalnymi i technicznymi poradami w zakresie konfigurowania rozwiązania Klienta do pojedynczego logowania z wykorzystaniem protokołu SAML 2.0. IBM przeprowadzi warsztaty projektowania w celu przeglądu szczegółów konfiguracji pojedynczego logowania w programie VSM. Obejmie to w szczególności przegląd funkcji programu VSM i aktualizację rekordów użytkowników, tak aby ich nazwy były zgodne z przyjętą metodą uwierzytelniania w ramach pojedynczego logowania. IBM udostępni przykład pliku IdP, który może zostać skonfigurowany przez Klienta i przesłany do programu VSM. IBM będzie wspierał działania Klienta związane z testowaniem konfiguracji pojedynczego logowania w środowiskach pozaprodukcyjnych i w ośrodkach produkcyjnych. Usługa Zdalna IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed realizacją tej usługi.

**d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On**

Usługi IBM związane z udostępnieniem dodatkowej wiedzy merytorycznej na temat dowolnej oferty Usług Przetwarzania w Chmurze w zakresie platformy IBM Emptoris Strategic Supply Management w obszarach projektowania, konfigurowania, stosowania sprawdzonych procedur, konfigurowania środowiska administratora, obsługi kompilacji i wsparcia procedur zapewnienia jakości, świadczone w ramach dowolnego innego zdalnie realizowanego przedsięwzięcia dotyczącego usług.

**e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On**

Usługa doradztwa technicznego IBM w zakresie używania dowolnych usług WWW związanych z Usługami Przetwarzania w Chmurze IBM Emptoris Strategic Supply Management i sprawdzonych procedur, obejmująca dodatkową wiedzę merytoryczną dotyczącą tych usług. IBM pomoże Klientowi uzyskać odpowiedzi na pytania dotyczące dokumentacji technicznej produktów, udostępni kod przykładowy i sprawdzone procedury używania standardowych usług WWW produktów IBM Emptoris, a także dokona przeglądu wytworzonej przez Klienta dokumentacji projektowej i przekaże opinie na jej temat. Klient jest odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów dotyczących kodu utworzonego przez Klienta.

**f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation**

IBM skonfiguruje i wdroży standardowe funkcje raportów zbiorczych w ramach całego pakietu. Obejmie to ekstrakty z modułów pakietu i opracowanie maksymalnie trzech raportów zbiorczych z danych na poziomie pakietu, z wykorzystaniem standardowych pól danych dostępnych w produktach. IBM przeprowadzi warsztaty projektowania w celu przeglądu elementów danych, które mają zostać uwzględnione, oraz procesu wyodrębniania danych z poszczególnych modułów pakietu na potrzeby funkcji raportowania. IBM wdroży oprogramowanie do wyodrębniania danych najpierw w środowisku pozaprodukcyjnym, a następnie, za zgodą Klienta, w środowisku produkcyjnym. IBM wykorzysta wyodrębnione dane i załaduje je do bazy danych IBM InfoSphere DataStage przeznaczonej do raportowania na poziomie pakietu w celu udostępnienia jako pakietu danych oprogramowaniu IBM Cognos używanemu do tworzenia raportów. IBM udostępni początkowe ekstrakty i model danych w ośrodku testowym w celu przeprowadzenia przez Klienta testów. Za zgodą Klienta IBM udostępni początkowe ekstrakty, model danych i początkowe raporty zbiorcze w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

**g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**

IBM udostępni ocenę poprawności konfiguracji i wdrożenia Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz sposobu jej używania przez Klienta. Ocena będzie obejmować wnioski i zalecenia oparte na ogólnych sprawdzonych procedurach używania Usług Przetwarzania w Chmurze. W ramach tej usługi IBM dokona przeglądu oryginalnej dokumentacji wdrożenia Klienta, dokona przeglądu wszystkich otwartych zgłoszeń PMR, przeprowadzi rozmowy z użytkownikami końcowymi, dokona przeglądu konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta, dokona oceny integracji i modyfikacji poszczególnych modułów w ramach usług IBM Innovation and Integration Services (IIS) oraz dostarczy raport oceny poprawności zawierający wnioski, obserwacje i zalecenia wprowadzenia udoskonaleń. Usługa Zdalna IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed realizacją tej usługi.

**h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM udostępni administratorom Usługi Przetwarzania w Chmurze ze strony Klienta usługi wprowadzające. Obejmie to przegląd funkcji administracyjnych, dyskusję na temat sprawdzonych procedur, praktyczne ćwiczenia związane z wykonywaniem funkcji administracyjnych oraz odpowiadanie na konkretne pytania Klienta podczas sesji wprowadzających. W ramach przeglądów zostanie uwzględnione administrowanie dostawcami, wewnętrznymi organizacjami, użytkownikami, kategoriami i innymi danymi referencyjnymi w programie VSM. Uwzględnione zostaną funkcje importu danych do plików nadrzędnych, oznakowanie serwisu marką, konfigurowanie parametrów uwierzytelniania użytkowników, konfigurowanie powiadomień systemu SSM oraz funkcje interfejsu użytkownika przeznaczone do zmiany wyświetlanych list i eksportowania danych z modułu SSM. Usługa Zdalna IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed realizacją tej usługi.

## 1.6.2 Usługi serwisowe

### a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh

IBM będzie dokonywać wyodrębnienia standardowych danych z modułów pakietu SSM w cyklu miesięcznym i odświeżania pakietów danych z wykorzystaniem miesięcznych ekstraktów. Usługa będzie realizowana 12 razy w ciągu 12 miesięcy. Usługa Zdalna IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed realizacją tej usługi.

### b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh

IBM będzie dokonywać wyodrębnienia standardowych danych z modułów pakietu SSM w cyklu kwartalnym i odświeżania pakietów danych z wykorzystaniem kwartalnych ekstraktów. Usługa będzie realizowana 4 razy w ciągu 12 miesięcy. Usługa Zdalna IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation musi zostać nabyta i zrealizowana równocześnie z opisywaną usługą lub przed realizacją tej usługi.

## 2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności 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 umożliwia Klientowi wprowadzanie zawartości, która może być uznawana za dane osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych (są to m.in. informacje kontaktowe: imiona, nazwiska, nazwy, adresy, numery telefonów, adresy e-mail, identyfikatory pracowników i centra kosztowe, jak również identyfikatory techniczne: nazwy użytkowników, hasła, adresy IP i MAC), oraz zarządzanie taką zawartością. Na żądanie Klienta IBM umożliwi jemu, jego pracownikom i Użytkownikom-Gościom uzyskanie dostępu do tych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla zawartości takiej jak dane osobowe objęte szczególną ochroną, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje zawartości podlegającej regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za określenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia jego wymagania w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci lub maszyną użytkownika końcowego. Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość również wtedy, gdy znajduje się ona w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych, o ile Klient używa Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji 10.1.1 lub nowszej albo nabył opcję IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud. W przeciwnym razie Klient jest odpowiedzialny za zaszyfrowanie zawartości przed jej dodaniem do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 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 (rękojmia 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

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzydziestu dni roboczych od zdarzenia, które miało wpływ na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

### 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)
< 99,7% w przypadku zakupu Wsparcia Premium przez Klienta	2%
< 99,0% w przypadku braku zakupu Wsparcia Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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 Przystojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przystojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy	
- 500 minut Przystoju	
= 42 700 minut	
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy

## 4. Wsparcie techniczne

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.

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. Uwaga: IBM będzie współpracować z Klientem w trybie 24x7 w celu rozwiązania krytycznych problemów pod warunkiem, że Klient dysponuje pracownikiem technicznym gotowym do pracy w takich godzinach.	W 1 godzinę	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	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 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

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

- 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 Transakcyjnym. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani przekazane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Połączenie**. Połączenie to łącze lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

- d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia.

## 5.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

## 5.3 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne i subskrypcje serwisowe są świadczone zdalnie lub w lokalizacji IBM. Plany projektowe i dokumentacja projektowa są dostarczane jako dokumenty stanowiące własność IBM, przy czym Klient ma nieograniczone prawo do ich kopiowania i ponownego wykorzystywania w ramach prowadzonej działalności. IBM wyznaczy pracowników do realizacji usług w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania zamówienia i będzie dostarczać cotygodniowe raporty o postępach prac w projekcie. Przedsięwzięcia dotyczące usług świadczonych zdalnie powinny zakończyć się w ciągu 150 dni od rozpoczęcia działań związanych z świadczeniem tych usług.

## 5.4 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rejestry, rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych oraz zapewniać wstęp na teren Klienta w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać opłaty dodatkowe według stawek obowiązujących w danym czasie, jak również uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze i przez dwa lata po jego zakończeniu.

## 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 Tworzenie kopii zapasowych

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji pozaprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie siedem dni dla Instancji pozaprodukcyjnych. 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.



### **7.3 Wygaśnięcie Usługi Przetwarzania w Chmurze**

Przed wygaśnięciem lub zakończeniem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może użyć dowolnych opcji raportowania lub eksportowania dostępnych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego dokumentu. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego od Klienta IBM zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### **7.4 Aktualizacje Usługi Przetwarzania w Chmurze**

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w Instancjach produkcyjnych lub pozaprodukcyjnych Usługi Przetwarzania w Chmurze w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów, w godzinach pracy w strefie czasowej Klienta. Klient może zażądać zaplanowania prac na weekend, w zależności od dostępności opcji planowania w przypadku subskrypcji Wsparcia Premium na poziomie Essential lub Premier. Subskrybenci Wsparcia Premium na poziomie Premier traktowani są priorytetowo podczas planowania aktualizacji w weekendy.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji oprogramowania udostępnionej w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze z 12-miesięcznym wyprzedzeniem. Przed zakończeniem okresu wsparcia IBM dokona we współpracy z Klientem migracji wszystkich Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta do wersji oprogramowania objętej wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli migracja do wersji oprogramowania objętej wsparciem nie zakończy się w okresie wypowiedzenia z przyczyn innych niż opóźnienia spowodowane wyłącznie przez IBM lub jego podwykonawców, to IBM może rozwiązać niniejszą umowę za pisemnym 30-dniowym wypowiedzeniem.

### **7.5 Odświeżanie baz danych**

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do Instancji pozaprodukcyjnej Klienta raz na kwartał (lub maksymalnie cztery razy na kwartał w przypadku Wsparcia Premium) dla każdego zakupionego systemu pozaprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

### **7.6 Certyfikaty dostarczane przez Klienta**

Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie skonfigurowana pod kątem korzystania z adresu URL dostarczonego przez IBM, chyba że Klient wyraźnie zażąda używania własnego adresu URL. Jeśli Klient postanowi używać własnego adresu URL na potrzeby Usługi Przetwarzania w Chmurze, to Klient będzie w pełni odpowiadał za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz w wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim Usługa Przetwarzania w Chmurze zostanie udostępniona.

### **7.7 Usuwanie skutków katastrofy**

Z zastrzeżeniem, że Klient musi korzystać z aktualnej, obsługiwanej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze, 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 jednym z jego środowisk pozaprodukcyjnych w ciągu docelowego czasu odzyskiwania wynoszącego 72 godziny. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępna umowa dotycząca poziomu usług.