

IBM Partner Engagement Manager

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Partner Engagement Manager udostępni Klientowi narzędzia umożliwiające mu organizowanie społeczności partnerów. Klienci mogą upoważnić swoich partnerów handlowych lub inne osoby trzecie do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wymiany danych z Klientem albo używania jej w imieniu Klienta, przy czym każda taka osoba będzie dalej zwana „Użytkownikiem-Gościem”. Użytkownik-Gość może wyświetlać informacje i uczestniczyć w działaniach pod kierunkiem Klienta. Ułatwia to organizowanie współpracy partnerów z Klientami i umożliwia przeglądanie informacji, oprogramowania i danych tworzonych, udostępnionych, przesyłanych lub transmitowanych przez Klienta lub innego użytkownika upoważnionego przez Klienta. Usługa IBM Partner Engagement Manager może zostać wdrożona w chmurze publicznej lub dedykowanej. Ponadto Klient może zdecydować się na używanie Opcji Lokalnej usługi IBM Partner Engagement Manager, która to opcja umożliwia zachowanie niektórych aspektów danych Klienta oraz niektórych aspektów usługi działającej w oparciu o te dane za firewallem Klienta. W skład niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzi następujące elementy:

- a. Zarządzanie partnerami: Klient może zapraszać swoich partnerów do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Partner, który otrzyma takie zaproszenie, może zarejestrować się w instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze należącej do Klienta. Klient ma do dyspozycji widok informacji o partnerach, który umożliwia przeglądanie szczegółowych danych każdego partnera, takich jak przedsiębiorstwo, osoby kontaktowe do spraw administracyjnych, osoby kontaktowe do spraw użytkowników, atrybuty przypisane partnerowi, a także status poszczególnych czynności, które zostały przydzielone temu partnerowi.
- b. Zarządzanie użytkownikami: umożliwia administratorowi Klienta dodawanie innych użytkowników (przy czym również administrator partnera może dodawać użytkowników ze swojego przedsiębiorstwa). Aby dodać użytkownika, należy wysłać do niego zaproszenie. Użytkownicy zostaną dodani w odpowiedniej hierarchii.
- c. Korzystanie z interfejsu partnera jako interfejsu samopomocy, który umożliwia tworzenie, wdrażanie, realizowanie i monitorowanie czynności. W fazie definiowania czynności Klient może skorzystać z narzędzia do projektowania, aby utworzyć zestaw działań dla partnera zgodnie ze specyficznymi potrzebami biznesowymi Klienta oraz przygotować przepływy pracy umożliwiające zorganizowanie uczestnictwa partnerów Klienta w czynnościach rozproszonych. Ten projektant czynności przedstawia interaktywne, graficzne ujęcie przepływu pracy oraz interfejsu użytkownika, który będzie prezentowany partnerowi. Narzędzie to obejmuje następujące elementy:
 - projektant przepływu zadań: umożliwia definiowanie przepływu zadań;
 - projektant przepływu okien dialogowych: umożliwia definiowanie przepływu okien dialogowych dla konkretnego zadania;
 - projektant wyglądu okien dialogowych: umożliwia definiowanie okna dialogowego prezentowanego partnerowi.
- d. Możliwość tworzenia i przydzielania partnerom atrybutów, które ułatwiają organizowanie grup partnerów i dzielenie ich na segmenty. W tym celu można używać kryteriów odpowiednich do rodzaju działalności Klienta, takich jak branża, wielkość przedsiębiorstwa, produkty, regiony, możliwości techniczne itp. Atrybuty partnerów wykorzystuje się również przy uruchamianiu czynności, aby wyszukać ewentualnych partnerów do zaproszenia do udziału w niej.
- e. Monitorowanie czynności: funkcje umożliwiające Klientowi monitorowanie przebiegu czynności za pomocą ekranu prezentującego postępy poszczególnych partnerów w zbiorczej formie. Można między innymi wyświetlać czynności zakończone powodzeniem, opóźnienia oraz czynności zakończone niepowodzeniem w ramach zdefiniowanych przepływów pracy. Ponadto postępy partnera można szczegółowo analizować, wyświetlając w czasie rzeczywistym wszystkie etapy już

zrealizowane przez partnera i te, które pozostały jeszcze do realizacji. Partner również może wyświetlić taki sam widok postępów w realizacji czynności.

- f. Zatwierdzanie czynności: umożliwia Klientowi przegląd tych etapów czynności, dla których zdefiniowano konieczność zatwierdzenia przed przejściem do kolejnego etapu.
- g. Bezpieczna i elastyczna infrastruktura: obejmuje komponent integracyjny oparty na interfejsie API REST, który umożliwia Klientowi zintegrowanie jego systemu ewidencji oraz innych usług i aplikacji z infrastrukturą Usługi Przetwarzania w Chmurze. Funkcje API można dodawać w różnych punktach czynności. Usługa Przetwarzania w Chmurze zawiera opcję konfiguracji funkcji API, dostępną w narzędziu do projektowania czynności.
- h. Współużytkowanie plików: Klient i jego partnerzy mogą przysyłać i współużytkować pliki w ramach realizowanych czynności. Klient może również przysyłać pliki graficzne służące do dostosowywania jego instancji usługi IBM SaaS oraz pliki do wykorzystania w projektancie czynności. Maksymalna łączna wielkość plików w ramach usługi IBM SaaS wynosi 750 GB. Jeśli Klient korzysta z Opcji Lokalnej, maksymalna łączna wielkość plików Klienta nie będzie ograniczona.
- i. Funkcja czyszczenia: funkcja ta może usuwać dane dotyczące zakończonych czynności, mające więcej niż 180 dni. Dane kontaktowe i dane konfiguracyjne znalezione w systemie IBM Partner Repository nie są usuwane. Ponadto jeśli Klient korzysta z Funkcji Lokalnej, może decydować, czy czyszczenie ma objąć dane dotyczące czynności.

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), 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.

1.1 Ograniczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze

Usługa Przetwarzania w Chmurze nie obejmuje:

- a. serwisów WWW osób trzecich powiązanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępnianych w ramach tej usługi, za pośrednictwem których Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze przesyła Zawartość do serwisu WWW osoby trzeciej, ani też jakichkolwiek innych usług powiązanych z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępnianych w ramach tej usługi;
- b. zasobów Klienta niezbędnych IBM do świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze, a w szczególności wystarczającego dostępu do systemów, informacji, personelu i zasobów Klienta, jak również wypełniania innych obowiązków Klienta dotyczących Usług Konfigurowania (powyższe obowiązki Klienta będą wypełniane bez obciążania IBM opłatami, a IBM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieterminowe wykonanie Usług Konfigurowania z powodu opóźnienia w wykonywaniu przez Klienta takich obowiązków związanych z Usługami Konfigurowania);
- c. zabezpieczeń po stronie Klienta (Klient ma obowiązek dopilnować, aby każdy Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze chronił swój identyfikator i hasło do konta oraz kontrolował to, kto może uzyskiwać dostęp do konta Użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze i używać Usługi Przetwarzania w Chmurze w imieniu Klienta);
- d. infrastruktury Klienta.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Usługa ta oferuje dodatkowy poziom segregacji danych, zapewniając dedykowane przetwarzanie i separację aplikacji i bazy danych z użyciem wirtualnych sieci LAN.

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Usługa ta umożliwia Klientowi przechowywanie danych dotyczących zakończonych czynności również po upływie normalnego terminu czyszczenia danych. Przedłużenie takie nabywa się w okresach rocznych – łączny czas trwania przedłużenia jest uzależniony od liczby wykupionych okresów.

1.3 Usługi konfigurowania

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

- a. wyznaczyć swoją osobę kontaktową, do której będzie kierowana wszelka korespondencja związana z Usługą Przetwarzania w Chmurze, przy czym osoba ta:
 - (1) będzie osobą uprawnioną do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze;
 - (2) będzie pośredniczyć w wymianie informacji między IBM a wszystkimi działami przedsiębiorstwa Klienta uczestniczącymi w Usłudze Przetwarzania w Chmurze;
 - (3) będzie uczestniczyć w spotkaniach podsumowujących postępy prac oraz uzyskiwać i przekazywać informacje, dane i decyzje w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od otrzymania wniosku IBM;
 - (4) będzie pomagać w rozwiązywaniu i eskalowaniu problemów dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze w organizacji Klienta (o ile jest to wymagane);
 - (5) zapewnić IBM dostęp do Usług Przetwarzania w Chmurze Klienta;
- b. zapewnić IBM dostęp do Usług Przetwarzania w Chmurze Klienta;
- c. zapewnić IBM zdalny dostęp obejmujący wszystkie interakcje zewnętrzne;
- d. współpracować w celu zrealizowania zadań i działań wykonywanych przez Klienta;
- e. potwierdzić i uznać, że niniejsze usługi zaprojektowano z myślą o obsłudze jednego obszaru biznesowego, w którym wdrażana jest Usługa Przetwarzania w Chmurze, 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;
- f. udostępniać wymagania biznesowe Klienta związane z nabytymi Przedsięwzięciami dotyczącymi usług;
- g. odpowiadać za opracowywanie i realizację planów testów, odpowiednich skryptów testowych oraz powiązanych danych;
- h. odpowiadać za opracowywanie procedur biznesowych dotyczących użytkowników końcowych oraz za realizację udostępniania usług użytkownikom końcowym;
- i. 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.

1.3.1 Definicje związane z Przedsięwzięciami dotyczącymi usług

- a. **Czynność** – skonfigurowanie przepływu pracy w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, który będzie realizowany przez Użytkowników-Gości Klienta podczas wykonywania różnych zadań.
- b. **Testowanie Czynności** – proces polegający na testowaniu Czynności, która została wcześniej opracowana, poddana testom jednostkowym i wprowadzona do środowiska produkcyjnego. Istnieją dwie ogólne kategorie Czynności, a testowanie każdej z nich zostało opisane poniżej:
 - (1) **Czynność Wdrażania** – Czynność udostępniająca metodę, która umożliwia partnerowi Klienta samodzielne wdrożenie pracowników do pracy w systemie Klienta z wykorzystaniem wybranego protokołu (np. SFTP lub AS2). Klient może również wybrać opcję wdrożenia pracowników w imieniu partnera. Jeśli Klient nie nabył usługi Campaign Management i zdecydował, że partnerzy będą samodzielnie wdrażać pracowników, to IBM pomoże Klientowi w wykonaniu Czynności Wdrażania dla pierwszych 10 partnerów i będzie ściśle współpracować z Klientem w zakresie komunikacji uzupełniającej z tymi 10 partnerami do czasu, aż 2 z nich zgodzi się na uczestnictwo. Od tej chwili za komunikację uzupełniającą z pozostałymi 8 partnerami odpowiada Klient. Niezależnie od tego, czy partnerzy będą samodzielnie wdrażać pracowników, czy zrobi to w ich imieniu Klient, IBM pomoże Klientowi we wdrożeniu pracowników w firmach pierwszych 2 partnerów, udostępniając im rozwiązania problemów i sposoby usuwania błędów w celu zapewnienia poprawnej implementacji. Celem jest zakończenie wdrażania pracowników w firmach pierwszych 2 partnerów w ciągu pierwszych 2 tygodni od przeniesienia Czynności do środowiska produkcyjnego. Jeśli Klient

nabył usługę Campaign Management, to IBM będzie pomagać we wdrażaniu pracowników firm partnerów przez czas określony poniżej w paragrafie dotyczącym usługi Campaign Activity Execution.

- (2) **Czynność Niezwiązana z Wdrażaniem** – każda Czynność, która nie obejmuje wdrażania (np. Odświeżenie Certyfikacji). IBM pomoże Klientowi w przetestowaniu każdej Czynności Niezwiązanej z Wdrażaniem, gdy zostanie ona przeniesiona do środowiska produkcyjnego. Testy trwają maksymalnie 5 dni i mogą zostać przeprowadzone z partnerem rzeczywistym lub fikcyjnym.
- c. **Cykl Partnera** – próba przyjęcia Użytkownika-Gościa za pomocą jednego zestawu informacji kontaktowych.
- d. **Partner Fikcyjny** – pracownik Klienta naśladowujący zewnętrznego Użytkownika-Gościa.
- e. **Uruchomienie** – proces niezbędny do rozpoczęcia Czynności w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, składający się z trzech części:
 - załadowanie danych profilu partnera;
 - załadowanie danych transmisji partnera;
 - wykonanie funkcji uruchamiania dla Czynności.
- f. **Kampania** – wykonanie Czynności przy zastosowaniu jednego lub więcej Uruchomień.

1.3.2 Przedsięwzięcia dotyczące usług

a. **Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement**

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w zakresie konfigurowania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Usługi te obejmą następujące zadania:

- (1) Zdefiniowanie i udokumentowanie ogólnego rozwiązania, które składa się z następujących elementów: portal Partner Engagement Manager („PEM”); system Partner Repository („PR”), w tym serwer API REST PR z pomocniczą bazą danych DB2; system Partner Provisioner („PP”), w tym serwer API REST PP i rozwiązanie MQ Server On Cloud.
- (2) Integracja z modułem wdrożonym obecnie w środowisku lokalnym lub chmurze prywatnej, obejmująca serwer API REST B2Bi, serwer API REST SSP i serwer LDAP, dla jednowęzłowej instalacji produkcyjnej i jednowęzłowej instalacji pozaprodukcyjnej. Usługa nie obejmuje konfiguracji wysokiej dostępności.
- (3) Konfiguracja wyżej wymienionych produktów obejmuje wyznaczenie i zdefiniowanie wymaganych portów; wyznaczenie jednego sponsora, jednego Partnera Fikcyjnego i jednego Użytkownika Partnera Fikcyjnego; zdefiniowanie konfiguracji dla predefiniowanej Czynności SFTP Managed File Transfer Onboarding; pomoc Klientowi w spełnieniu wymagań dotyczących konfiguracji firewalla oraz integracji systemu równoważenia obciążenia z elementami PEM, PR i PP opartymi na usłudze SaaS, z lokalnie wdrożonymi aplikacjami B2Bi, SSP i LDAP.
- (4) Pomoc w opracowaniu planu testów poprzez udostępnienie rekomendowanych funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych przypadków testowych.
- (5) Pomoc w integracji Usługi Przetwarzania w Chmurze z określonymi powyżej rozwiązaniami Klienta w celu sprawdzenia poprawności konfiguracji topologii TCP/IP pod kątem protokołów, w tym protokołu HTTPS w przypadku integracji interfejsu API REST oraz w przypadku dostępu do portalu PEM za pośrednictwem przeglądarki; dostarczenie informacji konfiguracyjnych dla maksymalnie 1 (jednego) sponsora, 1 (jednego) Partnera Fikcyjnego i 1 (jednego) Użytkownika Partnera Fikcyjnego; wykonanie 1 (jednej) predefiniowanej Czynności, przy czym Czynnością domyślną jest scenariusz SFTP, a predefiniowaną Czynnością alternatywną można wybrać w trakcie projektowania.
- (6) Skonfigurowanie adresu IP, portu, identyfikatora użytkownika i certyfikatu dla Usługi Przetwarzania w Chmurze; skonfigurowanie adresu IP, portu, identyfikatora użytkownika i certyfikatu dla systemu PR, w tym serwera API REST; skonfigurowanie adresu IP, portu, identyfikatora użytkownika i certyfikatu dla systemu Partner Provisioner, w tym serwera API REST, w celu integracji z konfiguracją IBM Sterling File Gateway („SFG”) (automatycznie); skonfigurowanie rozwiązania IBM Sterling Secure Proxy (SSP) za pomocą menedżera

konfiguracji (automatycznie); skonfigurowanie rozwiązania IBM Sterling External Authentication Server (SEAS) (ręcznie); skonfigurowanie protokołu LDAP (ręcznie).

- (7) Przetestowanie jednostki pod względem zadań określonych w wybranej Czynności w lokalnym środowisku produkcyjnym i pozaprodukcyjnym.
- (8) Wspieranie pracowników Klienta poprzez udostępnianie im rozwiązań problemów i sposobów usuwania błędów w trakcie testów odbiorczych użytkownika (z ograniczeniem do pięciu dni testowania).
- (9) Utworzenie dokumentu zawierającego definicje dotyczące rozwiązania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

b. Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w zakresie konfigurowania Funkcji Lokalnej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Usługi te obejmą następujące zadania:

- (1) Zdefiniowanie i udokumentowanie ogólnego rozwiązania, które składa się z następujących elementów: jedna instancja portalu PEM; jeden system PR, w tym serwer API REST PR; jeden system PP, w tym serwer API REST PP, jedna wbudowana Opcja Lokalna Serwera JMS bez funkcji wysokiej dostępności.
- (2) Integracja z modułem wdrożonym obecnie w środowisku lokalnym lub chmurze prywatnej, obejmująca serwer API REST B2Bi oraz serwer LDAP dla instalacji jednowęzłowego środowiska produkcyjnego o danym adresie URL i jednowęzłowego środowiska pozaprodukcyjnego o danym adresie URL.
- (3) Konfiguracja wyżej wymienionych produktów obejmująca wymagania dotyczące instalacji systemów operacyjnych hosta, środowiska Docker i systemu relacyjnej bazy danych; określenie i zdefiniowanie wymaganych portów; wyznaczenie jednego sponsora, jednego Partnera Fikcyjnego i jednego Użytkownika Partnera Fikcyjnego; zdefiniowanie konfiguracji dla predefiniowanej Czynności SFTP Managed File Transfer Onboarding; pomoc Klientowi w spełnieniu wymagań dotyczących konfiguracji firewalla oraz integracji systemu równoważenia obciążenia z lokalnie wdrożonymi aplikacjami B2Bi i LDAP.
- (4) Pomoc w opracowaniu planu testów poprzez udostępnienie rekomendowanych funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych przypadków testowych.
- (5) Pomoc w integracji Usługi Przetwarzania w Chmurze z określonymi powyżej rozwiązaniami Klienta w celu sprawdzenia poprawności konfiguracji topologii TCP/IP pod kątem protokołów, w tym protokołu HTTPS w przypadku integracji interfejsu API REST i w przypadku dostępu do portalu PEM za pośrednictwem przeglądarki, co obejmuje dostarczenie informacji konfiguracyjnych dla maksymalnie 1 (jednego) sponsora, 1 (jednego) Partnera Fikcyjnego i 1 (jednego) Użytkownika Partnera Fikcyjnego; wykonanie 1 (jednej) predefiniowanej Czynności, przy czym Czynnością domyślną jest scenariusz SFTP, a predefiniowaną Czynność alternatywną można wybrać w trakcie projektowania.
- (6) Skonfigurowanie adresu IP, portu, identyfikatora użytkownika i certyfikatu dla jednej instancji portalu PEM; skonfigurowanie adresu IP, portu, identyfikatora użytkownika i certyfikatu dla jednej instancji systemu PR; skonfigurowanie adresu IP, portu, identyfikatora użytkownika i certyfikatu dla jednej instancji systemu PP; integracja z konfiguracją rozwiązania SFG (automatycznie); skonfigurowanie rozwiązania SSP za pomocą menedżera konfiguracji (automatycznie); skonfigurowanie serwera SEAS (ręcznie); skonfigurowanie protokołu LDAP (ręcznie).
- (7) Przetestowanie jednostki pod względem zadań określonych w wybranej Czynności w lokalnym środowisku produkcyjnym i pozaprodukcyjnym.
- (8) Wspieranie pracowników Klienta poprzez udostępnianie im rozwiązań problemów i sposobów usuwania błędów w trakcie testów odbiorczych użytkownika (z ograniczeniem do pięciu dni testowania).
- (9) Utworzenie dokumentu zawierającego definicje dotyczące rozwiązania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

c. Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w zakresie implementacji Czynności podstawowej, która zostanie wykorzystana w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Usługi dla Czynności podstawowej będą obejmować maksymalnie 4 godziny projektowania Czynności, maksymalnie 9 ekranów o mniej niż 20 polach, maksymalnie 1 ekran o mniej niż 50 polach, maksymalnie 10 wywołań API oraz maksymalnie 10 dostosowań poczty elektronicznej. W ramach tych usług zostanie również przeprowadzone Testowanie Czynności opisane w paragrafie „Definicje związane z Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług”.

d. Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w zakresie implementacji Czynności pośredniej, która zostanie wykorzystana w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Usługi dla Czynności pośredniej będą obejmować maksymalnie 20 godzin projektowania Czynności, maksymalnie 20 ekranów o mniej niż 20 polach, maksymalnie 2 ekrany o mniej niż 50 polach, maksymalnie 16 wywołań API, maksymalnie 1 tabelę dynamiczną oraz maksymalnie 20 dostosowań poczty elektronicznej. W ramach tych usług zostanie również przeprowadzone Testowanie Czynności opisane w paragrafie „Definicje związane z Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług”.

e. Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w zakresie implementacji Czynności zaawansowanej, która zostanie wykorzystana w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Usługi dla Czynności zaawansowanej będą obejmować maksymalnie 40 godzin projektowania Czynności, maksymalnie 36 ekranów o mniej niż 20 polach, maksymalnie 4 ekrany o mniej niż 50 polach, maksymalnie 40 wywołań API, maksymalnie 2 tabele dynamiczne oraz maksymalnie 34 dostosowania poczty elektronicznej. W ramach tych usług zostanie również przeprowadzone Testowanie Czynności opisane w paragrafie „Definicje związane z Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług”.

f. Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w zakresie modyfikacji istniejącej Czynności, która zostanie wykorzystana w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Modyfikacja Czynności będzie obejmować maksymalnie 1 godzinę projektowania Czynności, maksymalnie 3 ekrany o mniej niż 20 polach, maksymalnie 1 ekran o mniej niż 50 polach, maksymalnie 4 wywołania API oraz maksymalnie 1 dostosowanie poczty elektronicznej. W ramach tych usług zostanie również przeprowadzone Testowanie Czynności opisane w paragrafie „Definicje związane z Przedsięwzięciami dotyczącymi Usług”.

g. Przedsięwzięcie dotyczące usługi IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w następującym zakresie:

- (1) Współpraca z Klientem w celu określenia rozmiaru i częstotliwości kampanii.
 - (2) Realizacja kampanii dla określonych Użytkowników-Gości, która musi być zakończona w bieżącym okresie obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze lub w ciągu 2 (dwóch) lat od chwili nabycia usługi, w zależności od tego, który z tych okresów jest krótszy.
 - (3) Określenie liczby uruchomień dla kampanii.
 - (4) Określenie liczby Użytkowników-Gości, którzy wezmą udział w usłudze wykonania Czynności w ramach kampanii:
 - (a) każdy uczestniczący Użytkownik-Gość jest uważany za jedną osobę kontaktową;
 - (b) Użytkownicy-Goście, którzy uczestniczą w wykonaniu wielu Czynności związanych z kampanią, będą liczeni jako dodatkowi Użytkownicy-Goście dla każdej Czynności w ramach kampanii.
- oraz
- (5) Powiadomienie Klienta o liczbie przyjętych Użytkowników-Gości oraz o tych Użytkownikach-Gościach, w przypadku których implementacja się nie powiodła.

h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w następującym zakresie:

- (1) IBM zaimportuje dane profilu partnera (udostępnione przez Klienta) do systemu PR.
- (2) IBM zaimportuje dane transmisji partnera (udostępnione przez Klienta) do systemu PR.
- (3) IBM wykona Czynności Uruchamiania dla Użytkowników-Gości określonych przez Klienta jako uczestnicy bieżącej kampanii.
- (4) IBM podejmie maksymalnie 3 (trzy) próby nawiązania kontaktu w ramach każdego Cyklu Partnera, aby uzyskać odpowiedź na wniosek społeczności Klienta. Będzie też udostępniać cotygodniowe aktualizacje raportu postępu prac związanych z programem. Klient może udostępnić maksymalnie 2 (dwa) dodatkowe zestawy informacji kontaktowych dla każdego Użytkownika-Gościa, który nie udzielił odpowiedzi po wyczerpaniu możliwości dostępnych w Cyklu Partnera, przy czym liczba dodatkowych zbiorów informacji kontaktowych nie może przekraczać 5%. Przykładowo, w przypadku przedsięwzięcia obejmującego 1 000 Użytkowników-Gości IBM zezwoli maksymalnie na 1 050 Cykli Partnera w ramach próby dotarcia do społeczności liczącej 1000 Użytkowników-Gości.
- (5) Jeśli Użytkownik-Gość odpowie na wniosek społeczności Klienta i spróbuje go spełnić, to dla takiego Użytkownika-Gościa nie obowiązuje ograniczenie liczby prób nawiązania kontaktu w ramach Cyklu Partnera. Ponadto Użytkownik-Gość, który wcześniej nie udzielił odpowiedzi, ale po eskalacji zrobił to w wyniku nawiązania z nim kontaktu przez Klienta, nie będzie liczony jako nowy Cykl Partnera. Jeśli taki Użytkownik-Gość znów przestanie odpowiadać, to zostanie ponownie eskalowany do Klienta;
- (6) IBM powiadomi Klienta o liczbie przyjętych Użytkowników-Gości oraz o tych Użytkownikach-Gościach, w przypadku których implementacja się nie powiodła.
- (7) Kontakt z Użytkownikiem-Gościem będzie ograniczony do następujących form:
 - (a) wysłanie powiadomienia e-mail podczas rejestracji Usługi Przetwarzania w Chmurze;
 - (b) wysłanie powiadomienia e-mail podczas uruchamiania Usługi Przetwarzania w Chmurze;
 - (c) wysłanie 2 (dwóch) alertów e-mail, jeśli Czynność nie została zakończona w określonym czasie;
 - (d) odpowiadanie na wiadomości e-mail przysłane przez Użytkowników-Gości lub eskalowanie tych wiadomości do Klienta;
 - (e) kontakt telefoniczny z Użytkownikiem-Gościem w przypadku braku odpowiedzi po 2 (dwóch) alertach e-mail.
- (8) raportowanie,
 - (a) udostępnianie Klientowi dziennych raportów postępu prac pocztą elektroniczną lub za pomocą zautomatyzowanego narzędzia;
 - (b) udostępnianie dziennych raportów na temat eskalowanych Użytkowników-Gości. Przyczyny takiej eskalacji mogą być następujące:
 - (i) Użytkownik-Gość nie odpowiedział na 3 (trzy) próby nawiązania kontaktu;
 - (ii) adres e-mail Użytkownika-Gościa jest niepoprawny;
 - (iii) Użytkownik-Gość nie jest w stanie spełnić wniosku;
 - (iv) Użytkownik-Gość ma pytania dotyczące działalności firmy.

Kryteria zakończenia

- Użytkownik-Gość został przyjęty za pośrednictwem systemu PP;
- Użytkownik-Gość został ostatecznie eskalowany do Klienta.

Produkt dostarczany

- raport podsumowujący przyjęcie.

i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

IBM będzie świadczyć zdalne usługi w następującym zakresie:

- (1) Przyjęcie Użytkownika-Gościa poprzez uruchomienie kampanii w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Kryteria zakończenia

- Użytkownik-Gość został przyjęty za pośrednictwem systemu PP;
- Użytkownik-Gość został ostatecznie eskalowany do Klienta.

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

2.1 Wykorzystanie danych

IBM nie będzie wykorzystywać ani ujawniać rezultatów używania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta, które występują wyłącznie w Zawartości (Rezultatach) Klienta lub w inny sposób umożliwiają jego identyfikację. IBM może jednak wykorzystywać Zawartość oraz oparte na niej informacje (z wyjątkiem Rezultatów) uzyskane w trakcie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze, pod warunkiem że usunie z nich identyfikatory osób, tak aby przypisanie danych osobowych do konkretnych osób bez dodatkowych informacji nie było już możliwe. IBM będzie wykorzystywać takie dane wyłącznie do celów związanych z badaniami, testami i tworzeniem ofert.

Klient może wykluczyć opcję gromadzenia takich danych w przyszłości, postępując zgodnie z instrukcjami dostępnymi pod tym adresem: <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia 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

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

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

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

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

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

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

3.3 Zastrzeżenia

Jeśli Klient korzysta z Opcji Lokalnej, niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług nie ma zastosowania.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem

https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

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

- 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.
- 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 PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Identyfikator Jednostki. Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem każdego podmiotu reprezentowanego w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Identyfikatorów Jednostek zgłoszonych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W przypadku usługi IBM Partner Engagement Manager Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem podmiotu gospodarczego bez względu na strukturę organizacyjną takiego podmiotu. Identyfikator Jednostki może występować w kontekście usługi jako identyfikator klienta, identyfikator partnera, identyfikator dostawcy lub identyfikator EDI, unikalny zasób kontaktowy dla transmisji w przypadku zarządzanego przesyłania plików dla wymiany pliku danych lub unikalny punkt końcowy dla transmisji w przypadku zarządzanego przesyłania plików złożony z adresu IP, numeru portu oraz nazwy katalogu określonego folderu plików, który jest uwierzytelniony za pomocą konkretnego identyfikatora i odpowiednich danych uwierzytelniających.

5.2 Opłaty wstępne

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania będzie naliczana jednorazowa opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania na żądanie będzie naliczana odpowiednia opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Opłaty za używanie

Opłata za używanie będzie naliczana w miesiącu następującym po miesiącu, w którym Klient korzystał z Usługi, według stawki przedstawionej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.4 Opłaty za przekroczenie limitu

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

5.5 Opłaty za Usługi Zdalne

Za usługi określone w Przedsięwzięciu dotyczącym Usług będzie naliczana opłata za usługi zdalne według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. Przedsięwzięcie dotyczące Usług traci ważność po upływie 180 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana. Data wygaśnięcia nie będzie mieć zastosowania do usługi IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service, która wygaśnie na koniec okresu początkowego lub po 2 (dwóch) latach, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

Za każdą zamówioną usługę na żądanie świadczoną zdalnie będzie naliczana odpowiednia opłata według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.6 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

5.7 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych 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 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 świadczenia 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. Uważa się, że Klient ma dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, w związku z czym jest zobowiązany do rozpoczęcia uiszczenia płatności zgodnie z Dokumentami Transakcyjnymi, jeśli może podłączyć Usługę Przetwarzania w Chmurze do swojego środowiska, skonfigurować ją, dostosować do indywidualnych wymagań lub przetestować. 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.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

7.2 Obowiązki Klienta

Klient lub Użytkownicy-Goście Klienta są odpowiedzialni za następujące działania:

- a. Wdrożenie połączeń między systemami Klienta a Usługą Przetwarzania w Chmurze oraz testowanie tych połączeń we współpracy i w porozumieniu z IBM.
- b. Zapewnienie odpowiedniego bezpieczeństwa swoich aplikacji i sprzętu (w tym zainstalowanie i konserwowanie odpowiednich firewalli zapobiegających dostępowi bez uprawnień), skrzynek pocztowych i transmisji, a także monitorowanie skrzynek pocztowych i transmisji.
- c. Kontrolowanie dokładności i kompletności danych oraz wdrożenie odpowiednich mechanizmów kontrolnych pozwalających identyfikować błędy danych, przetwarzania i transmisji.

- d. Niezwłoczne powiadamianie IBM o błędach lub niepowodzeniach konwersji, błędach lub niepowodzeniach przetwarzania, niezgodnych transmisjach, niepowodzeniu wysyłania lub odbierania transmisji albo braku dostępu do skrzynki pocztowej.
- e. Skonfigurowanie odpowiednich parametrów przetwarzania danych i parametrów transmisji.
- f. Utrzymywanie, dla każdego repozytorium prowadzonego przez Klienta, danych pomocniczych i odpowiednich kopii zapasowych zawartości w zakresie umożliwiającym odtworzenie wszystkich danych, plików i innych materiałów niezbędnych do ponownego wykonania dowolnej usługi objętej tą ofertą Usług Przetwarzania w Chmurze.
- g. Utrzymywanie ciągłości biznesowej i przekazywanie społeczności partnerów handlowych Klienta informacji dotyczących spodziewanych okresów testowania, migracji i konwersji w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- h. Dopilnowanie, aby został wdrożony proces eskalacji niezbędny do efektywnej obsługi eskalacji Użytkowników-Gości z IBM, oraz rozwiązywanie problemów związanych z eskalacją w ciągu 30 (trzydziestu) dni.
- i. Udostępnienie wszystkich danych profilu i transmisji partnera, które są wymagane do wypełnienia okien dialogowych Usługi Przetwarzania w Chmurze, skonfigurowanie rozwiązania SFG oraz zachowanie tych danych w systemie PR w celu umożliwienia IBM ich wykorzystania w przyszłości, w uzgodnionym formacie plików danych, co najmniej 1 (jeden) dzień roboczy przed datą rozpoczęcia każdej kampanii.

Uzyskiwanie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze i korzystanie z niej przez Użytkowników-Gości Klienta może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM. Klient ponosi odpowiedzialność za a) używanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Użytkowników-Gości, b) wszelkie roszczenia zgłaszane przez Użytkowników-Gości w związku z używaniem tej Usługi, a także c) opłaty wynikające z działań Użytkowników-Gości.

7.3 Opcja lokalna usługi Partner Engagement Manager

7.3.1 Postanowienia ogólne

Usługa IBM Partner Engagement Manager obejmuje opcję lokalną, która umożliwia Klientowi zachowanie niektórych aspektów jego danych oraz niektórych aspektów usługi działającej w oparciu o te dane za firewallem Klienta (zwaną dalej „Opcją Lokalną”).

7.3.2 Aktualizacje

IBM będzie udostępniać wszelkie kolejne wersje używanych przez Klienta instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze i usług powiązanych. Klient będzie powiadamiany o wszelkich nowych wersjach, aby mógł uzyskać odpowiednią nową wersję z rejestru Bluemix przy użyciu swojego konta Bluemix. Klient będzie mieć maksymalnie 120 (sto dwadzieścia) dni od powiadomienia o nowej wersji na jej wdrożenie za swoim firewallem. Każda nowa wersja będzie działać przez maksymalnie 120 dni. Po upływie 120 dni wersja przestanie funkcjonować, a Klient będzie musiał wdrożyć nowszą wersję, aby móc w dalszym ciągu korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Ponadto po rozwiązaniu Umowy Usługa Przetwarzania w Chmurze przestanie funkcjonować.

Szczegółowe informacje dotyczące nowych wersji są dostępne na stronie

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html. IBM może je okresowo aktualizować.

7.3.3 Połączenie komunikacyjne

Usługa Partner Engagement Manager będzie okresowo sprawdzać, czy istnieje połączenie z Usługą Przetwarzania w Chmurze. W przypadku awarii połączenia, która uniemożliwia Opcji Lokalnej komunikację z Usługą Przetwarzania w Chmurze, IBM może powiadomić Klienta o konieczności przywrócenia połączenia. Jeśli połączenie nie zostanie przywrócone w ciągu 7 (siedmiu) dni kalendarzowych, IBM zastrzega sobie prawo do tymczasowego zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi do czasu przywrócenia połączenia.

7.3.4 Wymagania IBM i Klienta

Obowiązki Klienta:

- Klient udostępni na swoich komputerach lokalną infrastrukturę chmury zgodną z wymaganiami podanymi w serwisie https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html i będzie zarządzać tą infrastrukturą. IBM może okresowo aktualizować powyższe wymagania.
- Klient zezwoli IBM na dostęp do środowiska wykonawczego usługi Partner Engagement Manager oraz jego kontrolowanie w okresie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Klient nie będzie modyfikować obrazu usługi Partner Engagement Manager ani manipulować nim w jakikolwiek sposób.
- Klient zezwoli połączeniom sieciowym usługi IBM Partner Engagement Manager na komunikację z komponentem licencyjnym/analitycznym usługi IBM Partner Engagement Manager, działającym w chmurze publicznej IBM.
- Klient utworzy konto IBM Bluemix i wyrazi zgodę na warunki jego utworzenia w celu uzyskania dostępu do najnowszych wersji usługi IBM Partner Engagement Manager.
- Klient zapewni zespołowi IBM wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów i działań bieżących.
- Jeśli Klient wybierze opcję używania alternatywnego serwera MQ, będzie odpowiedzialny za wdrożenie pomocniczego systemu MQ i zarządzanie nim.

Jeśli Klient wybierze opcję używania lokalnego portalu PEM, będzie odpowiedzialny za wdrożenie pomocniczego systemu relacyjnej bazy danych i zarządzanie nim z użyciem wbudowanej bazy danych IBM DB2 lub dostarczonej przez Klienta bazy Oracle 12c. Obowiązki IBM:

- IBM będzie dostarczać nową wersję co najmniej co 90 (dziewięćdziesiąt) dni.
- IBM zapewni Klientowi dostęp do obrazu Docker™, który Klient może wdrożyć za swoim firewallem.
- IBM dołączy komponent, który pozwoli Klientowi na utrzymywanie schematu bazy danych usługi IBM Partner Engagement Manager.

7.3.5 Programy Wspierające

IBM Partner Engagement Manager obejmuje wymienione niżej Programy Wspierające. Klient może używać takich Programów Wspierających w ramach Opcji Lokalnej wyłącznie w celu ułatwienia sobie korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z niniejszą Umową i w granicach określonych w dokumencie Proof of Entitlement. Sformułowanie „w celu ułatwienia sobie korzystania” obejmuje wyłącznie te sposoby korzystania, które są niezbędne lub w inny sposób bezpośrednio powiązane z autoryzowanym używaniem Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego Programu Wspierającego. Programów Wspierających nie można używać w żadnym innym celu. Klient nie może przenosić ani odsprzedawać Programów Wspierających niezależnie od Usługi Przetwarzania w Chmurze. Programowi Wspierającemu mogą towarzyszyć warunki mające zastosowanie do używania takiego Programu Wspierającego przez Klienta. W przypadku wystąpienia sprzeczności między warunkami zawartymi w niniejszym dokumencie a warunkami Programu Wspierającego znaczenie rozstrzygające mają warunki zawarte w niniejszym dokumencie. Gdy prawo Klienta do używania Usługi Przetwarzania w Chmurze wygaśnie lub zostanie zakończone, Klient musi zaprzestać używania Programów Wspierających oraz zniszczyć lub niezwłocznie zwrócić IBM wszelkie kopie tych programów. Jeśli Klient chce uzyskać licencję na używanie Programów Wspierających w zakresie wykraczającym poza przedstawione wyżej limity, powinien skontaktować się z Przedstawicielem Handlowym IBM.

W ramach Opcji Lokalnej udostępniane są następujące Programy Wspierające:

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 Produkt Dostarczany Oddzielnie

Zapisy zawarte w niniejszym akapicie nie mają zastosowania w zakresie, w jakim zostaną uznane za niepoprawne lub nieskuteczne na mocy prawa, któremu podlega niniejsza Umowa. Każdy z wymienionych poniżej komponentów jest uznawany za „Produkt Dostarczany Oddzielnie”. Produkty IBM Dostarczane Oddzielnie są udostępniane Klientowi na mocy warunków odpowiednich umów z osobami

trzecimi, przedstawionych w plikach NON_IBM_LICENSE pod adresem https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt. Bez względu na jakiegokolwiek warunki Umowy lub jakiegokolwiek innej umowy zawartej przez Klienta z IBM warunki takich umów z osobami trzecimi określają sposób używania przez Klienta wszystkich Produktów Dostarczanych Oddzielnie, chyba że poniżej zaznaczono inaczej.

Przyszłe aktualizacje lub poprawki Usługi Przetwarzania w Chmurze mogą zawierać dodatkowe Produkty Dostarczane Oddzielnie. Takie dodatkowe Produkty Dostarczane Oddzielnie i powiązane umowy z osobami trzecimi są wyszczególniane w innym pliku NON_IBM_LICENSE, dołączonym do danej aktualizacji lub poprawki Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient potwierdza, że przeczytał umowy z osobami trzecimi zawarte w plikach NON_IBM_LICENSE i wyraża zgodę na ich postanowienia. Jeśli Klient nie wyraża zgody na warunki tych umów z osobami trzecimi, nie może używać Produktów Dostarczanych Oddzielnie.

Uwaga: bez względu na jakiegokolwiek warunki umów z osobami trzecimi, Umowy lub jakiegokolwiek innej umowy zawartej przez Klienta z IBM:

- a. IBM udostępni Klientowi wspomniany Produkt Dostarczany Oddzielnie BEZ GWARANCJI JAKIEGOKOLWIEK TYPU;
- b. IBM NIE UDZIELA W ODNIESIENIU DO PRODUKTÓW DOSTARCZANYCH ODDZIELNIE ŻADNYCH GWARANCJI (RĘKOJMIĄ JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA) ANI ZAPEWNIENI, WYRAŻNYCH LUB DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU;
- c. IBM nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta i nie będzie bronić, zabezpieczać i chronić Klienta przed jakimikolwiek roszczeniami wynikającymi z Produktów Dostarczanych Oddzielnie lub z nimi związanymi;
- d. IBM nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody bezpośrednie, pośrednie, uboczne, nadzwyczajne i związane z naruszeniem dóbr osobistych ani za straty moralne lub szkody, których nie można było przewidzieć przy zawieraniu umowy, a w szczególności za utratę danych, oszczędności i zysków, w związku z Produktami Dostarczanymi Oddzielnie.

Bez względu na powyższe zastrzeżenia w Niemczech i Austrii gwarancja i odpowiedzialność IBM za Produkty Dostarczane Oddzielnie podlegają wyłącznie stosownym warunkom umów IBM mającym zastosowanie do Niemiec i Austrii. Uwaga: do określonego Produktu Dostarczanego Oddzielnie IBM może świadczyć ograniczone wsparcie. Jeśli takie wsparcie jest dostępne, szczegółowe informacje i wszelkie warunki dodatkowe odnoszące się do takiego wsparcia zostaną przedstawione w Warunkach używania lub innym Dokumencie Transakcyjnym.

Poniższe elementy stanowią Produkty Dostarczane Oddzielnie:

- CentOS Linux

Plik NON_IBM_LICENSE

Plik NON_IBM_LICENSE znajduje się pod adresem

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt.

7.3.7 Komponenty Osób Trzecich

IBM Partner Engagement Manager może zawierać komponenty osób trzecich, dostarczane na mocy niniejszej Umowy przez IBM, a nie przez daną osobę trzecią. Ewentualne uwagi dotyczące komponentów osób trzecich (zwane dalej „Uwagami Osób Trzecich”) mają wyłącznie charakter informacji dla Klienta. Można je znaleźć w plikach Usługi Przetwarzania w Chmurze o nazwie NOTICES. Informacje o sposobie uzyskania kodu źródłowego dla określonych komponentów osób trzecich można znaleźć w Uwagach Osób Trzecich.

7.3.8 Inne postanowienia

Jeśli Klient postanowił skorzystać z Opcji Lokalnej Usługi Przetwarzania w Chmurze, to ponosi wyłączną odpowiedzialność za używanie i przechowywanie informacji zbieranych z terenu Unii Europejskiej. W związku z tym nie ma tu zastosowania samodzielna certyfikacja Usługi Przetwarzania w Chmurze w zakresie programu Privacy Shield.