

IBM Intelligent Operations Center 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 Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Użytkownicy zwykli, dla których przeznaczona jest konfiguracja Standard User, mają dostęp do następujących możliwości:

- Konsola Intelligent Operations Center (IOC) – główny interfejs umożliwiający użytkownikom wyświetlanie wydarzeń, statusu wydarzeń i informacji geoprzestrzennych (wymaga integracji z usługą GIS, która nie wchodzi w zakres Usługi Przetwarzania w Chmurze) oraz przeglądanie raportów pod kątem analizy trendów historycznych, optymalizacji wdrażania zasobów i Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI) wybranych przez użytkownika.
- Przeglądanie rezultatów analiz opartych na danych o czasie i miejscu zdarzeń lub innych danych przetwarzanych przez Usługi Przetwarzania w Chmurze na mapie.
- Wyszukiwanie zdarzeń na podstawie danych przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- Przeglądanie raportów o zdarzeniach i danych przechwyconych w konsoli IOC.
- Wykonywanie Standardowych Procedur Operacyjnych, które pomagają w automatyzacji standardowej odpowiedzi na zdarzenie, przekroczenie wartości Kluczowego Wskaźnika Wydajności (KPI) lub spełnienie warunku określonego w raporcie.
- Sporządzenie krótkiego podsumowania informacji o wszystkich zdarzeniach w miesiącu.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Użytkownicy mobilni, dla których przeznaczona jest konfiguracja Mobile User, nie mogą korzystać z żadnych możliwości dostępnych dla użytkowników zwykłych z następującymi wyjątkami:

- Użytkownik mobilny może korzystać z konsoli Intelligent Operations Center w trybie „tylko do odczytu”, chyba że ma również dostęp do Standardowych Procedur Operacyjnych uprawniający do odczytu i zapisu na następujących zasadach:
 - Korzystając z konsoli Intelligent Operations Center, użytkownik mobilny może uruchamiać, zatrzymywać lub omijać etapy Standardowej Procedury Operacyjnej oraz dodawać komentarze lub referencje do konkretnego etapu w aktywnej Standardowej Procedurze Operacyjnej.
- Użytkownik mobilny może uzyskiwać dostęp do interfejsów API określonych w Podręczniku Programowania konsoli Intelligent Operations Center za pośrednictwem alternatywnych interfejsów dostarczonych przez IBM lub osobę trzecią, takich jak własne aplikacje mobilne.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Użytkownicy będący konsumentami, dla których przeznaczona jest konfiguracja Consumer User, mogą wprowadzać zgłoszenia serwisowe oraz przeglądać ich status.
- Nie mają dostępu do żadnych możliwości, z których mogą korzystać użytkownicy zwykli.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Aby uzyskać dostęp do usługi Managed Object on Cloud, Klient musi mieć co najmniej jedno uprawnienie użytkownika zwykłego (Standard User).
- Usługa IBM Intelligent Operations Center Managed Object umożliwia systemowi przyjmowanie danych oraz opcjonalnie podejmowanie działań przeciwko obiektom materialnym, które zostały indywidualnie określone w programie.
- Typ obiektu materialnego, który będzie objęty usługą IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud w przypadku konkretnego Klienta, zostanie określony w Dokumencie Transakcyjnym jako „Obiekt Zarządzany”.

- Usługa IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud może, bez dodatkowej opłaty, śledzić również źródła danych niezwiązanych z Obiektem Zarządzanym.

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 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

2.1 Treść podlegająca regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa dla treści podlegającej regulacjom, takiej jak dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia jego wymagania w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą.

2.2 Gromadzenie danych

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 na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te 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.

3. Docelowy poziom usług

Założenia dotyczące poziomu usług w zakresie niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują:

- zapewnienie dostępności na poziomie 99,5% poza planowymi przerwami na serwisowanie;
- utrzymanie maksymalnego czasu reakcji stron WWW na poziomie 5 sekund.

Powyższe założenia dotyczące poziomu usług odpowiadają wartościom docelowym i nie stanowią gwarancji udzielanej Klientowi. W przypadku niedotrzymania przez IBM zakładanego poziomu usług Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy, uznanie ani inne zadośćuczynienie.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem serwisu IBM Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. IBM udostępni Oprogramowanie IBM jako „Podręcznik wsparcia do usługi”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe 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 w trakcie godzin objętych wsparciem
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: New ralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria new ralgicznego interfejsu. Zw ykle dotyczy to środow iska produkcyjnego i uniemożliw ia dostęp do usług, co pow oduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka w ymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało pow ażnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania w ażnych terminów .	W 2 godziny robocze

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

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 określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Jednocześnie Pracujący Użytkownik**. Jednocześnie Pracującym Użytkownikiem jest każda osoba, która w dowolnym określonym momencie uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, przy czym osoba taka jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik bez względu na to, czy uzyskuje równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze jednokrotnie czy wielokrotnie. Klient musi nabyć uprawnienia dla maksymalnej liczby Jednocześnie Pracujących Użytkowników, którzy uzyskują dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
 - b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
 - c. Jednostką miary, miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Uprawniony Uczestnik**. Uprawnionym Uczestnikiem jest każda osoba oraz każdy podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usługi zarządzanym lub monitorowanym za pomocą Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Uprawnionych Uczestników objętych zarządzaniem lub śledzeniem w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
 - d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Element**. „Element” oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej użytkowaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Elementów, które są przetwarzane lub zarządzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związane z jej użytkowaniem, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- Dla celów niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze „Element” oznacza każdy unikalny materialny obiekt zarządzany, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej użytkowaniem.

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 przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnień określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

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

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

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

7. Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

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