

IBM API 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

IBM API Management on Cloud jest usługą przetwarzania w chmurze obsługującej wielu klientów. Umożliwia definiowanie i eksponowanie internetowych interfejsów API, które można wykorzystać w celu zapewnienia łatwego dostępu do zasobów biznesowych należących do organizacji Klienta.

Oferta obejmuje kompleksowe rozwiązanie, które umożliwia:

- Definiowanie interfejsów API.
- Wdrażanie tych interfejsów API na platformie wykonawczej, z której żądania mogą być obsługiwane.
- Publikowanie informacji i dokumentacji o tych interfejsach API na portalu programisty, który jest udostępniany jako część platformy.
- Rejestrowanie w trybie samoobsługowym twórców aplikacji, którzy chcą używać tych interfejsów API, w tym generowanie znaczników bezpieczeństwa potrzebnych podczas wywoływania interfejsów API.

1.1 Cechy

Używanie usługi IBM API Management on Cloud jest określane według czterech zmiennych, które są aktywowane na podstawie konkretnych uprawnień do usługi IBM SaaS nabytych przez Klienta:

- a. IBM API Management on Cloud API Calls
Użycie tej usługi jest mierzone na podstawie liczby wywołań API na miesiąc (w milionach). Obliczany jest wolumin żądań wywołania API, które zostaną skierowane do interfejsów API Klienta przez jego twórców aplikacji.
- b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers
Użycie tej usługi jest mierzone na podstawie liczby twórców aplikacji, którzy korzystają z Usługi Przetwarzania w Chmurze. W szczególności chodzi o liczbę indywidualnych użytkowników, którzy zarejestrowali się w Usłudze Przetwarzania w Chmurze jako twórcy aplikacji w celu korzystania z interfejsów API Klienta.

1.2 Dodatkowe składniki opcjonalne

- a. IBM API Management on Cloud Storage — opcjonalne
Klientom, którzy chcą skorzystać z opcjonalnej możliwości rejestrowania treści, ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia pamięć masową, w której mogą przechowywać informacje o takich żądaniach. Wielkość analitycznej pamięci masowej przeznaczonej na rejestrowanie danych dotyczących żądania treści jest mierzona w gigabajtach.
- b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers — opcjonalne
Klientom, którzy chcą skorzystać z opcjonalnej możliwości obsługi zaawansowanych programistów portalu, ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia zbudowanie dostosowanego do indywidualnych potrzeb portalu dla twórców aplikacji.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, z którymi można się zapoznać pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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 (rękojmię również wyłącza się). Umowa SLA 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 wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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 trzech 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, 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.

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)
<99,95%	2%
<99%	5%
<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 zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

„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.

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

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przestoju = 42 700 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
łącznie 43 200 minut	

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni [Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service \(SaaS\)](#), 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: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W ciągu 1 godziny
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W ciągu 2 godzin roboczych
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W ciągu 4 godzin roboczych
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne	W ciągu 1 dnia roboczego

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usług 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Milion Wywołań Serwera**. Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znaczkiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Jednostki. Wywołania Serwera przetworzone przez różne Identyfikatory Jednostek będą liczone jako unikalne Wywołania Serwera odpowiadające poszczególnym unikalnym Identyfikatorom Jednostek. Identyfikator Jednostki służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW Klienta. Każda jednostka uprawnień MSC reprezentuje jeden Milion Wywołań Serwera. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia, wyrażone w liczbie jednostek MSC, umożliwiające obsługę liczby Wywołań Serwera przetwarzanej w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- 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. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Gigabajt**. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30 potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajtów). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

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 uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

5.4 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.

6. Informacje dodatkowe

6.1 Informacja o ochronie prywatności i strategia ochrony prywatności

Klient zobowiązuje się (i) zamieścić jednoznaczny i wyraźnie widoczny odsyłacz do warunków używania serwisu WWW Klienta oraz zasad ochrony prywatności, w których musi się znaleźć odsyłacz do informacji o sposobach gromadzenia i wykorzystania danych przez Klienta i IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) zamieścić informację, że IBM, występując w imieniu Klienta, umieszcza na komputerach osób odwiedzających informacje cookie oraz niewidoczne obrazy GIF lub obiekty sygnalizacyjne (Web Beacon), wraz z wyjaśnieniem celu oraz sposobu działania zastosowanych technik; oraz (iii) uzyskać, w zakresie wymaganym przez prawo, zgodę osób odwiedzających przed umieszczeniem na urządzeniach takich osób informacji cookie, niewidocznych obrazów GIF lub obiektów sygnalizacyjnych (Web Beacon) przez Klienta lub przez IBM w imieniu Klienta.

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usług Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usług Przetwarzania w Chmurze, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usług Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom większy komfort pracy 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.

6.2 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych

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

6.3 Informacje dotyczące profilu użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze

W związku z używaniem przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient zgadza się i potwierdza, że: (i) Użytkownicy Usługi Przetwarzania w Chmurze mogą publikować swoje imiona i nazwiska, stanowiska, nazwy przedsiębiorstw i zdjęcia w ramach ich profilu (zwanego dalej „Profilem”), widocznego dla innych Użytkowników Usługi Przetwarzania w Chmurze, oraz (ii) Klient może w dowolnym czasie zażądać skorygowania lub usunięcia Profilu Użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze i żądanie to zostanie spełnione, z tym zastrzeżeniem, że usunięcie Profilu może uniemożliwić dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

6.4 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać Treść do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z ofertą Cloud Service lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie 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.

6.5 Dostawca usług będący osobą trzecią

Bez względu na wszelkie zapisy Umowy Klient może udzielić osobom trzecim dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem Portalu Programistów. Osoba trzecia może uzyskiwać dostęp do interfejsów API upublicznionych przez Klienta oraz wywoływać te interfejsy w środowisku wykonawczym w celu wykonania dozwolonych funkcji biznesowych. IBM nie ponosi odpowiedzialności za używanie interfejsów API przez osoby trzecie.