

### IBM Cognos Controller on Cloud

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

#### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze została opisana poniżej oraz wyszczególniona w Dokumencie Zamówienia zgodnie z wybranymi elementami oferty objętymi uprawnieniami. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE) potwierdzającego datę rozpoczęcia i okres świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze. Fakturowanie rozpocznie się po udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze.

##### 1.1 IBM Cognos Controller User on Cloud

IBM Cognos Controller to oprogramowanie do konsolidacji finansów, które obsługuje proces zamknięcia okresu, konsolidowania i tworzenia sprawozdań. Niniejsza oferta umożliwia użytkownikom przedstawianie wyników finansowych oraz tworzenie sprawozdań finansowych i raportów dotyczących zarządzania. Ponadto zapewnia widok kluczowych wskaźników i metryk finansowych obejmujący zasięgiem całe przedsiębiorstwo.

IBM Cognos Controller User on Cloud umożliwia konsolidowanie, tworzenie raportów porównawczych i administrowanie systemem.

##### 1.2 IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud

Usługa zdalna IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud obejmuje maksymalnie 80 godzin szkoleń i asysty, w tym koordynowaną identyfikację pierwszego przypadku użycia IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), szkolenie nt. planowania projektów i zainicjowania wdrożenia IBM CCoC oraz szkolenie nt. sprawdzonych praktyk w zakresie tworzenia raportów IBM CCoC, zaś szkolenia nt. serwisowania usługi IBM CCoC i administrowania nią są kupowane dla każdego Przedsięwzięcia i wygasają 90 dni po zakupie niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

##### 1.3 IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

Niniejsza oferta umożliwia wprowadzenie dodatkowych nieprodukcyjnych instancji usługi IBM Cognos Controller. Może ona być używana wyłącznie w działalności pozaprodukcyjnej Klienta, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do oferty przeznaczonych do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych.

#### 2. Opis zabezpieczeń

##### 2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM utrzymuje zespół ds. bezpieczeństwa informacji oraz stosuje strategie bezpieczeństwa i poufności, które są przekazywane pracownikom IBM. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych IBM ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. Raz na rok dokonuje się przeglądu i oceny strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

##### 2.2 Kontrola dostępu

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

##### 2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje systemów operacyjnych i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje zasoby

centrum przetwarzania danych przez cały tydzień i całą dobę. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

## **2.4 Rejestrowanie działań**

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

## **2.5 Bezpieczeństwo fizyczne**

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do centrów przetwarzania danych IBM bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Obszary dostaw, rampy załadunkowe i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

## **2.6 Zgodność**

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

## **3. Zobowiązanie dotyczące poziomu usług**

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojnia jest niniejszym również wyłączona).

### **3.1 Definicje**

- a. „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- b. „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.

- c. „Reklamacja” — roszczenie składane przez Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- d. „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- e. „Miesiąc Obowiązania Umowy” — pełny miesiąc w okresie obowiązywania, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- f. „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna z powodu:
  - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
  - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
  - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

### 3.2 Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomej Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia przed upływem 24 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznania z tytułu Dostępności są zależne od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznania z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- d. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

### 3.3 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Mniej niż 95,0%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przełojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przełojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 476 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 476 minut Przełoju = 42 724 minuty	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	

### 3.4 Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usług, ani też wobec jakichkolwiek dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym. Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie tylko do Usług Przetwarzania w Chmurze wykorzystywanych produkcyjnie, nie obejmuje natomiast środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie.

## 4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie jednej z następujących miar, określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- 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.
- 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 uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład poprzez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków w okresie pomiarowym wyszczególnionym w Dokumencie Zamówienia. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani oddane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę. Klient może umożliwić użytkownikom spoza Przedsiębiorstwa Klienta uzyskiwanie dostępu na potrzeby Usługi Przetwarzania w Chmurze. Tacy użytkownicy będą uważani za Autoryzowanych Użytkowników i otrzymają odpowiednie uprawnienia.

- c. 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.

#### **4.2 Opłaty i rozliczenia**

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

#### **4.3 Opłaty wstępne**

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Zamówienia.

#### **4.4 Opłaty za niepełne miesiące**

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

#### **4.5 Opłaty za opcje dostępne na żądanie**

Opcje dostępne na żądanie, przedstawione w Dokumencie Zamówienia, zostaną wykazane na fakturze dopiero wtedy, gdy Klient zażąda ich aktywacji. Po takiej aktywacji Klient otrzyma fakturę według ceny określonej w Dokumencie Zamówienia.

### **5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia**

#### **5.1 Okres obowiązywania**

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z Dokumentem Zamówienia. Dokładne daty rozpoczęcia i zakończenia okresu obowiązywania zostaną potwierdzone w części PoE Dokumentu Zamówienia. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM. W takim przypadku potwierdzimy zwiększenie poziomu wykorzystania w Dokumencie Zamówienia.

#### **5.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze**

W Dokumencie Zamówienia Klienta zostanie wskazane, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana z końcem okresu obowiązywania. Poniżej opisano dostępne opcje.

##### **5.2.1 Automatyczne odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z Usługi Przetwarzania w Chmurze przed końcem bieżącego okresu obowiązywania poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania wskazaną w Dokumencie Zamówienia. Jeśli IBM ani Partner Handlowy Klienta nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający okres obowiązywania zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu okresowi obowiązywania określone w dokumencie PoE.

##### **5.2.2 Rozliczanie ciągłe**

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

##### **5.2.3 Wymagane odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

## 6. Wsparcie Techniczne

W okresie subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

**Usługi wsparcia przez telefon i pocztą elektroniczną są dostępne w następujących godzinach podstawowych:**

Zgłoszenie problemu lub wiadomość e-mail — rejestrowane w dowolnym czasie zgłoszenia są przetwarzane zależnie od przypisanego do nich poziomu istotności. W przypadku poziomów istotności od 2 do 4 obsługa odbywa się w godzinach pracy.

Linia telefoniczna — od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu lokalnego (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w IBM).

**Wsparcie poza godzinami pracy:**

Wsparcie poza godzinami pracy (poza podstawowymi godzinami pracy określonymi powyżej) jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

**Infolinia Wsparcia:** 1-877-465-5444.

**Adres e-mail:** [vsupport@ca.ibm.com](mailto:vsupport@ca.ibm.com)

Aby zarejestrować zgłoszenie za pomocą poczty elektronicznej, Klient musi wysłać wiadomość pod tymczasowy adres firmy Varicent/IBM.

**Portal Wsparcia:** <http://support.varicent.com>

Instrukcję dotyczącą wsparcia technicznego można znaleźć pod poniższym adresem: <http://www-1.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>.

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.	W ciągu 1 godziny	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 zamówienie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 7. Zgodność z programem Safe Harbor

IBM nie potwierdził zgodności niniejszej oferty Usługi Przetwarzania w Chmurze z założeniami programu Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska i Stany Zjednoczone–Szwajcaria.

## 8. Informacje dodatkowe

### 8.1 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania Usługi Przetwarzania w Chmurze jako główne

miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## **8.2 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.

## **8.3 Informacje cookie**

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

## **8.4 Tworzenie kopii zapasowej i odtwarzanie po awarii**

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje również następujące usługi dotyczące usuwania skutków awarii oraz tworzenia kopii zapasowej zawartości:

W przypadku wystąpienia okoliczności o charakterze katastrofy, definiowanego jako „Siła Wyższa”, czyli zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze, na które IBM nie ma wpływu, IBM podejmie działania w celu przywrócenia dostępu Klienta do Usługi Przetwarzania w Chmurze w następujący sposób:

- a. Opcja Standard — IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową w sieci centrum przetwarzania danych IBM, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w ciągu 14 dni.
- b. Opcja Premium — IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową w sieci centrum przetwarzania danych IBM, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w ciągu 5 dni.

Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości, zgodnie z podanym poniżej opisem, w taki sposób, aby utrata Zawartości po odtworzeniu zbioru nie przekraczała danych z 24 godzin.

Kopie zapasowe są wykonywane codziennie i przenoszone poza lokalizację podstawową. Ma to na celu ochronę kopii przed skutkami wystąpienia siły wyższej, dotykającej lokalizację podstawową. IBM przechowuje kopie zapasowe sporządzane cyklicznie. Co 7 dni tworzona jest pełna kopia bazy danych a każdego kolejnego dnia tygodnia wykonywane są porównawcze kopie różnicowe. IBM będzie przechowywać codzienne kopie różnicowe z ostatnich 7 dni oraz 4 poprzednie pełne kopie zapasowe (obejmujące okres 28 dni działalności). W momencie utworzenia nowej kopii zapasowej najstarsza kopia jest usuwana. Kopie zapasowe są szyfrowane zarówno w spoczynku (w dyskowym systemie kopii zapasowych), jak i podczas transmisji poza lokalizację.