

## IBM Digital Experience Plus on Cloud

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

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze stanowi zarządzaną platformę obsługi cyfrowej do tworzenia wielokanałowych serwisów dla klientów, partnerów i pracowników oraz do zarządzania tymi serwisami. Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje mechanizmy integracji, obsługi portalu, zarządzania treścią WWW oraz udostępniania fragmentów stron WWW.

Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje połączenie VPN z ośrodkiem Klienta realizowane przez oprogramowanie, które umożliwia bezpieczny, szyfrowany dostęp do środowisk pracy.

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

#### 1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje dedykowane wykonawcze środowisko pracy, będące środowiskiem produkcyjnym, a także środowisko do tworzenia treści WWW i powiązanych przepływów pracy oraz do zarządzania taką treścią i przepływami pracy, w skład którego wchodzi produkty IBM WebSphere Portal oraz IBM Web Content Manager. Ponadto Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia środowisko zapewniania jakości do testowania kodu niestandardowego oraz przedprodukcyjne środowisko pomostowe do zarządzania wersjami.

##### 1.1.1 Usługi pomocniczego zarządzania wdrożeniem u Klienta

IBM świadczy usługi zdalnej pomocy w wymiarze maksymalnie 10 (dziesięciu) godzin tygodniowo, obejmujące zarządzanie wdrożeniem Usługi Przetwarzania w Chmurze. W skład takich usług pomocy wchodzi między innymi doradztwo dotyczące konserwacji planowej lub awaryjnej Klienta, pomoc i porady związane z przestojami i ich usuwaniem, porady dotyczące nowych możliwości produktów i sprawdzonych procedur wdrożeniowych, wprowadzenie w razie potrzeby innych specjalistów IBM, zbieranie opinii Klienta o usłudze oraz występowanie w roli rzecznika Klienta w okresie subskrypcji usługi.

#### 1.2 Usługi konfiguracyjne oznaczone jako „Setup” oraz „On-demand Setup”

W ramach usług IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup i IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup przysługuje maksymalnie 40 godzin dostępności „Koordynatora Przygotowania do Pracy”, który ma na celu zapewnić pomyślne skonfigurowanie usługi Digital Experience Plus on Cloud dla Klienta. Usługi te obejmują wprowadzenie do usługi i mechanizmów wsparcia, gromadzenie danych konfiguracyjnych w celu integracji z siecią VPN i protokołem SAML, przegląd planów wdrożeń Klienta, porady dotyczące dostępnej dokumentacji, szkoleń i wsparcia oraz pomoc w koordynowaniu pracy zespołów Klienta i IBM w trakcie konfiguracji początkowej.

#### 1.3 Składniki opcjonalne

##### 1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

Usługę IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity można nabyć w celu rozszerzenia mocy obliczeniowej Usługi Przetwarzania w Chmurze o 2 procesory wirtualne na instancję.

### 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=1404408577471>

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.

### **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, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi

Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

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

### 3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
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.

## 4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej i 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.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.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.

### 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 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.

## 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. Z każdym odnowieniem wiąże się coroczny wzrost ceny, zgodnie z informacjami podanymi w wycenie. W przypadku automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

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 Oprogramowanie pomocnicze

Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga zastosowania oprogramowania pomocniczego, które Klient pobiera do swoich systemów, aby ułatwić sobie korzystanie z tej usługi. Klient może używać oprogramowania pomocniczego wyłącznie w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Oprogramowanie pomocnicze jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („AS-IS”).

IBM WebSphere Portal Server i IBM Web Content Manager (Portal) są dystrybuowane wraz z Usługą Przetwarzania w Chmurze i mogą być wdrażane wyłącznie w działalności pozaprodukcyjnej Klienta w ramach środowisk projektowych i testowych, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Portalu do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest natomiast upoważniony do korzystania z jakichkolwiek elementów Portalu do innych celów, chyba że niezależnie od subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze nabędzie odpowiednie uprawnienia dotyczące zastosowań produkcyjnych.

### 7.3 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

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

#### **7.4 Kod dostarczany przez Klienta oraz testy**

Klient może dostarczyć niestandardowy kod w celu jego wdrożenia w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Kod ten musi mieć wymagany format i obsługiwaną treść zgodnie z dokumentacją Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Klient gwarantuje, że ma prawo dostarczyć IBM kod do wdrożenia w ramach Usługi.

Klient odpowiada za funkcjonalność dostarczonego kodu, w tym za wszelkie usługi osób trzecich wykorzystywane przez kod.

Klient nie może przeprowadzać testów obciążeniowych jakiegokolwiek rodzaju w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

#### **7.5 Korzystanie z zawartości**

Klient odpowiada za uzyskanie wszelkich niezbędnych uprawnień do używania, udostępniania, przechowywania i przetwarzania zawartości w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze i wsparcia do niej, a także udziela IBM zezwolenia na wykonywanie tych czynności.

#### **7.6 Wsparcie dla zasobów z oferty IBM Collaboration Solutions Catalog**

IBM może na życzenie Klienta zainstalować i skonfigurować w Usłudze Przetwarzania w Chmurze zasoby IBM Collaboration Solutions Catalog (oferty znanej też jako IBM Green House: [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)). Wszystkie te zasoby (obejmujące między innymi elementy Content Template Catalog, Site Builder i Script Portlet) podlegają warunkom określonym dla oferty IBM Collaboration Solutions Catalog, a korzystanie przez Klienta z takich zasobów w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze oznacza akceptację tych warunków. IBM świadczy wsparcie dotyczące używania tych zasobów w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze w zakresie uzasadnionym z ekonomicznego punktu widzenia. Nie udziela się ponadto gwarancji, że treść utworzona za pomocą takich zasobów będzie funkcjonować prawidłowo po aktualizacji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Wszelkie aktualizacje tego typu nie obejmują ręcznej migracji treści utworzonej przez Klienta na podstawie tych zasobów; za przeprowadzenie takiej migracji odpowiada Klient.