

IBM Payments Gateway

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego upoważnionymi użytkownikami lub odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Poniżej opisano oferowaną przez IBM Usługę Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway zapewnia łączność ze środowiskiem produkcyjnym i przedprodukcyjnym oraz ze środowiskiem programistycznym. Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Skarbiec Payment Card Industry (PCI), jednostka pamięci masowej zapewniająca bezpieczeństwo informacji płatniczych objętych szczególną ochroną.
- Bramę płatności, która kieruje, przełącza i przetwarza transakcje płatnicze z podmiotami przetwarzającymi dane będącymi osobami trzecimi.
- Terminal wirtualny będący narzędziem WWW zaprojektowanym z myślą o gromadzeniu płatności w centrach zgłoszeniowych, zarządzaniu uznaniem i obsłudze płatności przez dział zaplecza.
- Uwierzytelnianie wraz z opcjami zabezpieczającymi.
- Narzędzia zapobiegania oszustwom.
- Możliwości generowania raportów.
- Dokumentację.

1.1 Usługi dodatkowe

Wraz z usługą IBM Payments Gateway Klient musi nabyć co najmniej jedną z następujących ofert dotyczących płatności w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane za pomocą interfejsu API składającego się z zestawu usług WWW zaprojektowanych z myślą o ułatwieniu integracji z systemami klienckimi. Interfejs API stanowi pojedynczy interfejs do obsługi globalnych płatności w wielu krajach i walutach przez banki i podmioty przetwarzające transakcje.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane za pośrednictwem Hosted Payment Page (HPP), graficznego interfejsu użytkownika służącego do gromadzenia płatności i zarządzania portfelem, zaprojektowanego z myślą o integracji z serwisami WWW, serwisami handlu elektronicznego za pomocą urządzeń mobilnych, aplikacjami na smartfony, aplikacjami centrów zgłoszeniowych oraz systemami obsługi płatności działów zaplecza. Interfejs Hosted Payment Page jest dostarczany jako wstawiana ramka HTML (tzw. iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane za pośrednictwem interfejsu JavaScript Object Notation (JSON) zaprojektowanego z myślą o ułatwieniu opracowywania funkcji płatniczych w rodzimych aplikacjach na smartfony.
- Interfejs JSON udostępnia zestaw interfejsów API do obsługi płatności, które są uruchamiane za pomocą metod HTTP na powiązanej adresie URL, przy czym dane są dostarczane w formacie JSON.

Opcjonalnie można nabyć następującą ofertę usług IBM Payments Gateway:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane przez sprzedawcę do instytucji finansowej nabywcy i zawierają informacje dotyczące płatności w celu umożliwienia rozliczenia transakcji.

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM ma zespół ds. bezpieczeństwa informacji oraz stosuje strategie bezpieczeństwa i poufności, które są przedstawiane pracownikom IBM. IBM wymaga przeprowadzania corocznych szkoleń personelu w zakresie prywatności i bezpieczeństwa. Strategie bezpieczeństwa IBM są odnawiane raz na rok z uwzględnieniem procedur branżowych i wymagań biznesowych IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksowymi procedurami reagowania na incydenty. IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, które umożliwiają dostęp do centrów przetwarzania danych IBM wyłącznie autoryzowanemu personelowi. Standardy te obejmują ograniczenia dotyczące punktów dostępu oraz monitorowanie tych punktów. Goście są rejestrowani przy wejściu, a na terenie obiektów towarzyszą im pracownicy IBM.

2.2 Kontrola dostępu

Autoryzowany personel IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Opcja IP Blocking uniemożliwia dostęp ze strony serwisów internetowych, w przypadku których stwierdzono naruszenie ochrony danych, oraz użytkowników z krajów objętych embargiem Stanów Zjednoczonych. Każdy przypadek uzyskania dostępu do danych Klienta oraz ich przesłania 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.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga szyfrowania zawartości w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem dostępu do sieci Klienta. Konkretnie metody szyfrowania są określane w umowie z Klientem. Szyfrowanie wymaga zainstalowania certyfikatów SSL na serwerach IBM i Klienta. Gromadzone są tylko dane osobowe potrzebne do przetwarzania płatności. Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość, gdy znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych.

2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje systemów operacyjnych, oprogramowania aplikacji i reguł firewalla są wprowadzane w ramach procesu zarządzania zmianami stosowanego przez IBM. Zmiany reguł firewalla są przeglądane przed wdrożeniem 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 Zgodność

Każdego roku IBM przeprowadza w produkcyjnych centrach przetwarzania danych IBM Payments Gateway audyty zgodności ze standardem branżowym ISAE3402 (lub ich odpowiedniki) pod kątem przestrzegania strategii bezpieczeństwa informacji IBM. Przyznawany raz na rok przez IBM certyfikat zgodności ze standardem PCI DSS wymaga przeprowadzenia audytów na miejscu przez zewnętrznego upoważnionego audytora ds. bezpieczeństwa (Qualified Security Assessor), którym jest firma Trustwave, we wszystkich centrach przetwarzania danych IBM Payments Gateway. Klient oraz jego audytorzy mogą otrzymać na żądanie atest zgodności AoC (Attestation of Compliance) lub świadectwo zgodności (Compliance Letter).

2.6 Oświadczenie dotyczące procedur bezpieczeństwa

Zapewnianie bezpieczeństwa systemów informatycznych polega na ochronie tych systemów i informacji w nich zawartych przez zapobieganie nieuprawnionemu dostępowi zewnętrznemu i wewnętrznemu, wykrywanie takiego dostępu i podejmowanie stosownych działań. Nieuprawniony dostęp może prowadzić do uszkodzenia, zmiany lub wykorzystywania danych w niedozwolony sposób; ponadto system, którego bezpieczeństwo zostało naruszone, może zostać wykorzystany do atakowania innych systemów. Bez kompleksowego podejścia do kwestii bezpieczeństwa żaden system informatyczny lub produkt nie powinien być traktowany jako całkowicie bezpieczny. Ponadto żaden pojedynczy produkt ani zabezpieczenie nie zapewnia całkowitej ochrony przed nieuprawnionym dostępem. Systemy i produkty IBM zostały zaprojektowane z myślą o funkcjonowaniu jako elementy składowe wszechstronnej metodyki zabezpieczeń, obejmującej w każdym przypadku dodatkowe procedury operacyjne i wymagającej najwyższej skuteczności ze strony innych systemów, produktów lub usług. IBM nie gwarantuje, że systemy i produkty są odporne na szkodliwe lub niedozwolone działania żadnego podmiotu.

2.7 Ochrona danych

IBM i Klient odpowiadają za przestrzeganie swoich zobowiązań wynikających z regulacji dotyczących ochrony danych osobowych w odniesieniu do danych osobowych (w rozumieniu definicji podanej w tych regulacjach), które IBM przetwarza lub przechowuje dla Klienta zgodnie z niniejszą Umową („Danych Klienta”). Zawierając niniejszą Umowę, Klient wyznacza IBM na Administratora Danych Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zdefiniowanie celów i środków przetwarzania Danych Osobowych Klienta przez IBM w ramach niniejszej Umowy, w tym za określenie, czy przetwarzanie tych Danych zgodnie z instrukcjami Klienta nie spowoduje naruszenia przez IBM regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. IBM i Klient potwierdzają, że nie śledzą kroków podejmowanych przez drugą stronę w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie utrudni IBM lub Klientowi podjęcia kroków, które IBM lub Klient uważa za niezbędne w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych lub innych usług w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych, to złoży wniosek o takie usługi w ramach Procesu Kontroli Zmian opisanego w Załączniku C, wykorzystując Zezwolenie na Zmianę dołączone jako Załącznik E. Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za sprawdzenie, czy zabezpieczenia określone w Umowie są odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi do ochrony Danych Klienta zgodnie z wymaganiami regulacji dotyczących ochrony danych. IBM nie jest zobowiązany stosować zabezpieczeń Danych Klienta innych niż zabezpieczenia określone w Umowie oraz zabezpieczenia wymagane w stosunku do Podmiotu Przetwarzające Dane Klienta. IBM będzie przetwarzać Dane Klienta zgodnie z niniejszą Umową oraz w zakresie, jaki IBM uzna za stosowny lub niezbędny do świadczenia usług. Ponadto Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ustalenie, czy przesyłanie przez niego lub przez IBM danych Klienta za granicę na mocy niniejszej Umowy jest zgodne z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym Klienta. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmię również wyłącza się).

3.1 Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Usług** — rekompensata wypłacana przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Usługi będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, jeśli usługa ta została nabyta bezpośrednio od IBM.

Klientom, którzy nabyli Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, IBM udzieli rabatu bezpośrednio.

- b. **Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że poziom usług nie został dotrzymany w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** — pełny miesiąc kalendarzowy w okresie obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie w systemie produkcyjnym związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze, do której używania Klient jest uprawniony, zostaje wstrzymane. 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 dotyczących treści, sprzętu lub aplikacji używanych przez Klienta w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź oprogramowania, sprzętu lub innej technologii osób trzecich;
 - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform bądź popełnienia przez Klienta błędów dotyczących administracji systemu, komend lub programowania;
 - (5) spowodowanego przez Klienta naruszenia bezpieczeństwa lub przeprowadzonego przez Klienta testu bezpieczeństwa; lub
 - (6) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie poziomu usług.
- f. **Czas Reakcji** — czas upływający od chwili, w której Usługi WWW CheckoutStartSession i/lub CardAuthorize otrzymują wniosek w punkcie wejścia do systemów IBM, do momentu wysłania do Klienta odpowiedzi Usługi WWW IBM.

3.2 Uznania z tytułu Usługi

Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM bilet wsparcia (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie 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.

Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Usługi należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary łącznego czasu trwania Przestojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy w odniesieniu do stosownych poziomów usług wskazanych w poniższych tabelach. Uznania będą zależeć od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów.

- a. Jeśli Klient zgłosi występujące jednocześnie Zdarzenia dotyczące Usługi WWW, usługi HPP (Hosted Payment Page) i Przestojów Terminala Wirtualnego, to IBM potraktuje nakładające się okresy Przestojów jako jeden i ten sam okres Przestojów, a nie jako dwa oddzielne okresy Przestojów.
- b. Jeśli Klient zgłosi występujące jednocześnie Zdarzenia dotyczące Przestojów Czasu Reakcji Usług WWW CheckoutStartSession i CardAuthorize, to IBM potraktuje nakładające się okresy Przestojów jako jeden i ten sam okres Przestojów, a nie jako dwa oddzielne okresy Przestojów.

W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznania z tytułu Usług na podstawie osiągniętego poziomu usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższymi tabelami. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to Uznanie z tytułu Usługi zostanie obliczone na podstawie miesięcznej opłaty za subskrypcję według aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązania Umowy, którego dotyczy Roszczenie, objętej upustem w wysokości 50%.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Usługi 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.

3.3 Poziomy Usług

Usługi WWW IBM, usługa HPP i interfejsy Terminali Wirtualnych będą dostępne dla Klienta przez co najmniej 99,95% czasu w Miesiącu Obowiązania Umowy.

Dostępność wyrażona procentowo (w Miesiącu Obowiązania Umowy)	Uznanie z tytułu Usług (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa łącznej liczbie minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, w czasie których Usługi WWW IBM, usługa Hosted Payment Page i Terminal Wirtualny są dostępne i reagują na żądania Klienta, podzielonej przez łączną liczbę minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy i pomnożonej przez 100.

3.4 Czas Reakcji Usługi WWW IBM w Miesiącu Obowiązania Umowy

IBM oferuje następujące dwa poziomy usług dotyczące Czasu Reakcji:

3.4.1 Mediana Czasu Reakcji Usługi WWW IBM

Mediana Czasu Reakcji Usług WWW IBM CheckoutStartSession oraz CardAuthorize będzie wynosić poniżej 100 milisekund.

Czas Reakcji IBM dla danej Usługi WWW to czas upływający od chwili, w której żądanie Usługi WWW zostało przyjęte w punkcie wejścia do systemu IBM, do momentu odesłania Klientowi odpowiedzi Usługi WWW IBM, pomniejszony o ewentualny czas oczekiwania systemu IBM na odpowiedzi Administratorów będących Osobami Trzecimi.

Docelowy poziom usług jest obliczany jako mediana Czasu Reakcji IBM dla Usług WWW IBM CheckoutStartSession i CardAuthorize dla wszystkich zgłoszeń przyjętych przez Usługi WWW w danym Miesiącu Obowiązania Umowy.

Mediana Czasu Reakcji (w Miesiącu Obowiązania Umowy)	Uznanie z tytułu Usług (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 sekunda	10%

3.4.2 Czas Reakcji Usługi WWW IBM na poziomie 99%

Czas Reakcji w przypadku 99% Usług WWW IBM CheckoutStartSession i CardAuthorize będzie wynosić mniej niż 1 sekunda.

Czas Reakcji IBM jest obliczany w ten sam sposób, jak określono powyżej w przypadku Mediany Czasu Reakcji Usługi WWW IBM.

Docelowy poziom usług jest obliczany jako 99. percentyl Czasu Reakcji IBM dla Usług WWW IBM CheckoutStartSession i CardAuthorize dla wszystkich zgłoszeń przyjętych przez Usługi WWW w danym miesiącu kalendarzowym.

Czas Reakcji na poziomie 99% (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)	Uznanie z tytułu Usług (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
> 1 sekunda	2%
> 5 sekund	6%
> 10 sekund	10%

3.5 Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie przedsiębiorstwu Klienta i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź jakichkolwiek usług w wersji beta lub 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. IBM nie będzie rozpatrywać Roszczeń odnoszących się do Uznań z tytułu Usług dotyczących Czasu Reakcji, jeśli w tym samym okresie zarejestrowano niedostępność poziomu usług.

4. Założenia dotyczące poziomu usług

Poniższe 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 zadośćuczynienie.

Usługa	Zakładany poziom usługi
Czas realizacji przetwarzania wsadowego	90% wszystkich zadań wsadowych dotyczących transakcji zostanie wykonana w ciągu 60 minut od ich otrzymania.
Odpowiedzi na wiadomości e-mail	Odpowiedzi na 95% wiadomości e-mail wysłanych na współużytkowaną skrzynkę pocztową zespołu wsparcia zostaną udzielone w ciągu 24 godzin.
Czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne przez stanowisko pomocy działające 24x7	Stanowisko pomocy IBM działające 24x7 odpowie na zgłoszenie telefoniczne w czasie poniżej 60 sekund.
Zarządzanie bezpieczeństwem	<ul style="list-style-type: none"> IBM odnowi certyfikat PCI-DSS Poziom 1 co najmniej raz w roku. IBM usunie słabe punkty zabezpieczeń o wysokim poziomie istotności w ciągu 10 dni. IBM usunie słabe punkty zabezpieczeń o niskim poziomie istotności w ciągu 30 dni.
Dostępność systemu przedprodukcyjnego	<ul style="list-style-type: none"> Dostępny do testowania przez Klienta 24x7 System przedprodukcyjny jest nienadzorowany poza normalnymi godzinami pracy w Europie Środkowej. Incydenty związane z systemem przedprodukcyjnym będą domyślnie obsługiwane jako incydenty o poziomie istotności 3.

5. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone przez telefon lub pocztą elektroniczną. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część Usługi Przetwarzania w Chmurze i w związku z tym podlegają warunkom niniejszego Opisu Usługi. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
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.	Powiadomienie Klienta w ciągu 15 minut	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	Powiadomienie Klienta w ciągu 15 minut	W lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	Powiadomienie niewymagane	W lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne	Powiadomienie niewymagane	W lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku

6. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

6.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

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

- a. 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 Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Tysiąc Zdarzeń**. Uprawnienia do Tysiący Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień konkretnego zdarzenia związanego z użyciem Usługi Przetwarzania w Chmurze, mierzonej w pakietach po tysiąc. Uprawnienia do Tysiący Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego zdarzenia związanego z używaniem Usługi Przetwarzania w Chmurze, mierzonych w pakietach po jeden tysiąc. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi uprawnieniami do Tysiący Zdarzeń dotyczącymi innej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- c. **Zdarzenie** — w przypadku tej Usługi Przetwarzania w Chmurze „Zdarzenie” to Transakcja Główna liczona w pakietach po jeden tysiąc. Transakcja Główna to zestaw instrukcji uruchamianych z poziomu aplikacji zewnętrznej w stosunku do programu (na przykład kanału WWW bankowości biznesowej lub kanału ręcznego wprowadzania komunikatów) lub wyzwanych przez zdarzenie w programie (na przykład płatność okresowa lub godzina, o której rozpoczyna się przetwarzanie masowe). Transakcja Główna zarządza powiązaniem działaniem biznesowym i logiczną jednostką pracy, w tym wszelkimi aktualizacjami i zdarzeniami związanymi z poszczególnymi krokami przetwarzania. Transakcja Główna zostaje zakończona w momencie wysłania ostatniej instrukcji do aplikacji zewnętrznej lub w momencie zakończenia cyklu przetwarzania. Podczas cyklu przetwarzania Transakcja Główna uruchamia transakcje bazowe.

6.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

6.3 Opłaty za nadwyżki

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata z tytułu nadwyżki zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

7. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

7.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM, a wzrost ten zostanie potwierdzony w Dokumencie Transakcyjnym.

7.2 Możliwości odnowienia Okresu Obowiązywania

W Dokumencie Transakcyjnym zostanie określone, które spośród poniższych opcji odnowienia okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie.

7.2.1 Automatyczne odnowienie

Automatyczne odnawianie okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze oznacza, że jest on automatycznie przedłużany na czas określony w Dokumencie Transakcyjnym, tzn. kolejny rok lub czas równy okresowi wygasającemu, chyba że Klient złoży pisemne wypowiedzenie Usługi Przetwarzania w Chmurze co najmniej 90 dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania.

7.2.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli 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 używanie usługi i proces rozliczania ciągłego, Klient musi przedstawić pismo z wnioskiem o anulowanie usługi z wyprzedzeniem 90 dni. Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp do końca miesiąca, w którym weszło w życie anulowanie.

7.2.3 Wymagane odnowienie

Jeśli 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 zakończeniu okresu obowiązywania, Klient będzie musiał złożyć zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

8. Postanowienia ogólne

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach osiągnięcia korzyści z Usługi Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda w swoim zamówieniu, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.