

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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.

Usługa IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Usługa Przetwarzania w Chmurze) zapewnia następujące możliwości:

- a. Szybka archiwizacja:
  - Możliwość ładowania, indeksowania i archiwizowania danych wydruku generowanych przez aplikacje, takich jak raporty, rachunki, oświadczenia, zestawienia, sprawozdania, strategie i regulaminy, druki EOB (wyszczególnienie świadczeń medycznych opłaconych przez ubezpieczyciela), transakcje płatnicze i kredytowe itp.
  - Elastyczna obsługa dużych plików danych złożonych z wielu dokumentów.
  - Obsługa wielu formatów plików, takich jak PDF, AFP, LineData, XML.
- b. Automatyczne indeksowanie:
  - Program do ładowania i indeksowania w chmurze automatycznie wyodrębnia dane z raportów, oświadczeń, sprawozdań i tym podobnych dokumentów, a także wypełnia pola indeksowane w relacyjnej bazie danych, umożliwiając efektywne wyszukiwanie i wczytywanie informacji.
- c. Efektywne wykorzystanie pamięci masowej:
  - Archiwizowane dane są kompresowane, co pozwala efektywnie wykorzystać pamięć masową.
- d. Archiwizacja z określeniem terminu ważności dokumentów:
  - W celu dalszej optymalizacji wykorzystania pamięci masowej można definiować strategie biznesowe, które będą automatycznie podejmować decyzje o upływie okresu ważności danych na podstawie ich pochodzenia (typu raportu, oświadczenia itp.).
- e. Archiwizacja transakcji bankowych zgodnych ze standardem XML.
- f. Dostęp do zarchiwizowanych dokumentów przez interfejs WWW i z urządzeń mobilnych.
- g. Możliwe jest włączenie wyszukiwania pełnotekstowego.
- h. Okresowa dystrybucja raportów do określonych użytkowników wewnętrznych.
- i. Replikacja danych produkcyjnych do dodatkowej lokalizacji pomagająca w usuwaniu skutków awarii.
- j. Bezpieczna infrastruktura prywatna obsługująca jednego klienta dostarczana do dwóch centrów przetwarzania danych w celu zwiększenia jej dostępności.
- k. Monitorowanie środowiska produkcyjnego przez cały tydzień i całą dobę.

Wszystkie wyżej wymienione elementy są dostępne pod warunkiem zakupu opisanych poniżej Wymaganych Uprawnień do usługi IBM Content Manager OnDemand on Cloud.

### 1.2 Wymagane uprawnienia

Klient musi nabyć subskrypcję usługi podstawowej (Base Service Offering) oraz uprawnienia do Pamięci Masowej zgodnie z definicjami określonymi poniżej.

#### Uprawnienie do usługi podstawowej (Base Service Offering)

- Każda Usługa Podstawowa udostępnia możliwość przetwarzania określonej ilości danych i liczby operacji użytkownika w określonym czasie, zgodnie z informacjami podanymi poniżej. Opisy dostępnej mocy obliczeniowej mają charakter wyłącznie orientacyjny i mają stanowić pomoc dla Klienta przy wyborze odpowiedniej konfiguracji do planowanych obciążeń. Faktycznie osiągnięte rezultaty będą uzależnione od specyfiki środowiska Klienta.

- Każda Instancja usługi podstawowej obejmuje konfigurację maksymalnie 10 różnych definicji aplikacji raportowych lub definicji oświadczeń. W dowolnej chwili można uzyskać konfigurację dodatkowych definicji aplikacji raportowych / typów oświadczeń, nabywając opisane poniżej, dodatkowe i opcjonalne uprawnienia IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, co wiąże się z dodatkowymi kosztami.
- Każda Instancja usługi podstawowej będzie obejmować również środowisko programistyczne przeznaczone wyłącznie do tworzenia i testowania aplikacji. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

Klient musi nabyć dodatkowe uprawnienia do pamięci masowej Content Manager OnDemand Storage do wykorzystania w połączeniu z tą konfiguracją.

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

a. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 50 GB danych w okresie 12 godzin.

b. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP i/lub Line Data (danych wierszowych):

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 900 GB danych w okresie 12 godzin.

c. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 30 GB danych z maksymalnie 60 000 współbieżnymi operacjami wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP i/lub Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 500 GB danych z maksymalnie 60 000 współbieżnymi operacjami wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Oferta Gold udostępnia dwukrotnie większe możliwości przetwarzania w stosunku do usługi Content Manager OnDemand Silver.

a. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 100 GB danych w okresie 12 godzin.

b. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP i/lub Line Data (danych wierszowych):

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 1800 GB danych w okresie 12 godzin.

c. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 60 GB danych z maksymalnie 120 000 współbieżnymi operacjami wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP i/lub Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 1 TB danych z maksymalnie 120 000 współbieżnymi operacjami wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Oferta Platinum udostępnia pięciokrotnie większe możliwości przetwarzania w stosunku do usługi Content Manager OnDemand Silver.

a. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 250 GB danych w okresie 12 godzin.

b. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP i/lub Line Data (danych wierszowych):

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 4,5 TB danych w okresie 12 godzin.

c. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 150 GB danych z maksymalnie 300 000 współbieżnymi operacjami wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP i/lub Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów:

Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 2,5 TB danych z maksymalnie 300 000 współbieżnymi operacjami wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

### 1.2.4 Upewnienie do pamięci masowej (Storage)

Klient musi nabyć odpowiednią ilość pamięci masowej w ramach usługi IBM Content Manager OnDemand Storage, która zostanie skonfigurowana na potrzeby wybranej instancji Usługi Podstawowej.

## 1.3 Składniki opcjonalne

### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Klient może w dowolnej chwili nabyć uprawnienia do dodatkowych definicji raportów/oświadczeń lub definicji aplikacji, które zostaną skonfigurowane na żądanie. Każde takie uprawnienie udostępnia konfigurację maksymalnie 10 definicji raportów/oświadczeń lub danych wyjściowych aplikacji.

### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Środowisko programistyczne IBM Content Manager OnDemand Development Environment jest przeznaczone tylko do celów programistycznych i testowych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- Środowisko programistyczne nie zapewnia wysokiej dostępności lub usuwania skutków awarii.
- Środowisko programistyczne nie zawiera żadnych uprawnień do definicji raportów/oświadczeń. Klient może wykupić definicje danych wyjściowych w ramach uprawnień Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application.
- Środowisko programistyczne obejmuje 500 GB pamięci masowej. Jeśli potrzebna jest większa pamięć masowa, Klient może nabyć dodatkowe uprawnienia do usługi IBM Content Manager OnDemand Storage.

## 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.

Ta Usługa przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a lokalizacją Klienta.

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. Kopie zapasowe i replikacyjne danych, które mają być składowane poza siedzibą przedsiębiorstwa, pozostają zaszyfrowane zarówno w czasie transportu, jak i w spoczynku.

## 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

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie ma obecnie certyfikatu Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska.

Każdego roku IBM przeprowadza w produkcyjnych centrach przetwarzania danych audyty zgodności ze standardem branżowym SSAE 16 (lub ich odpowiedniki) dotyczące przestrzegania strategii bezpieczeństwa informacji IBM. Raz na rok IBM odnawia również certyfikat SOC II dla konkretnych lokalizacji centrów przetwarzania danych SoftLayer, w których używane są Usługi Przetwarzania w Chmurze. Przeprowadzane przez IBM przeglądy SOC II mają na celu kontrolę bezpieczeństwa, dostępności i integralności procesów dotyczących sposobu administrowania obiektami fizycznymi centrów przetwarzania danych SoftLayer. Raport z audytu jest dostępny dla Klienta i jego audytorów na żądanie.

## 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.

### 3.1 Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** — rekompensata wypłacana przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności 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.

### 3.2 Uznanie z tytułu Dostępności

Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (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 Dostępności należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym wystąpiła podstawa Reklamacji.

- a. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależec od czasu trwania Przestoju mierzonych od daty i godziny jego zgłoszenia przez Klienta. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 50% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

### 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%	5%
< 97%	10%
<95%	25%
<90%	50%

\* 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 roszczenie, objętej upustem w wysokości 50%.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszoju w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 440 minut Przeszoju = 42 760 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,98% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	---

### 3.4 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.

## 4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej i elektronicznego portalu wsparcia w sposób określony poniżej. 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 do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

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 1 godzinę	24x7

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
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 żądanie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 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:

- 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.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40 potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Żądanie**. Żądanie to działanie klienta, upoważniające IBM do wyświadczenia usługi. W zależności od usługi, Żądanie może mieć formę pisemnego wniosku lub zgłoszenia serwisowego składanego za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub w sieci. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Żądań składanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### 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 opcje dostępne na żądanie

Opłaty za opcje na żądanie, określone w Dokumencie Transakcyjnym, będą stosowane, gdy Klient zażąda aktywacji części usługi dostępnej na żądanie.

## 6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

### 6.1 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.

## **6.2** **Możliwości odnowienia Okresu Obowiązywania**

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

### **6.2.1** **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.

### **6.2.2** **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.

### **6.2.3** **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.

## **7.** **Oprogramowanie Pomocnicze**

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowaniu pomocniczemu towarzyszy odrębna umowa licencyjna, to obowiązuje również okres jej obowiązywania z ograniczeniami określonymi w niniejszym paragrafie. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do oprogramowania pomocniczego a warunkami przedstawionymi w niniejszym Opisie Usług znaczenie rozstrzygające mają warunki Opisu Usług. Klient jest zobowiązany do usunięcia oprogramowania pomocniczego po wygaśnięciu lub zakończeniu okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Dołączone jest następujące oprogramowanie pomocnicze:

### **AFP Viewer:**

Klient może pobrać program AFP Viewer i korzystać z niego. AFP Viewer to wtyczka do przeglądarki WWW, która umożliwia wyświetlanie dokumentów w formacie AFP (Advanced Function Printing). Wtyczkę tę instaluje się w przeglądarce WWW użytkownika. Klient może zainstalować wtyczkę AFP Viewer w przeglądarkach tych użytkowników, dla których skonfigurowano dostęp przez sieć WWW i którzy muszą mieć możliwość wyświetlania dokumentów w formacie AFP. Informacje dotyczące pobierania wtyczki AFP Viewer zostaną przekazane na pisemny wniosek Klienta.

## **8.** **Postanowienia ogólne**

### **8.1** **Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych**

Klient może udzielić Użytkownikom Zewnętrznym dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Użytkownik Zewnętrzny to specyficzna osoba, która nie jest zatrudniona przez Klienta, nie działa na jego płatne zlecenie ani nie występuje w jego imieniu. Użytkownikiem Zewnętrznym może być również osoba zatrudniona przez Klienta lub działająca na jego płatne zlecenie, która w ramach tej relacji nie uzyskuje dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników Zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników Zewnętrznych dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników Zewnętrznych.

### **8.2** **Oprogramowanie FTP**

Klient jest zobowiązany do używania oprogramowania klienckiego FTP (File Transfer Protocol) w celu przesyłania raportów, oświadczeń i wszelkich innych dokumentów ładowanych do Usługi Przetwarzania w Chmurze i w niej indeksowanych. IBM udostępni informacje dotyczące konfiguracji połączenia z Usługą Przetwarzania w Chmurze na potrzeby ładowania i indeksowania danych.



### **8.3 Wirtualna sieć prywatna (VPN)**

Klient może korzystać z oprogramowania nawiązującego połączenie VPN w celu bezpiecznego łączenia się z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie Klienta.

### **8.4 Dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem interfejsu WWW lub urządzeń mobilnych**

Klient wyznaczy konkretne osoby, zwane dalej „Administratorami Użytkownika”, które będą konfigurować konta dla użytkowników wymagających dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem interfejsu WWW lub z urządzeń mobilnych. Dostęp tego rodzaju mogą uzyskiwać tylko użytkownicy z organizacji Klienta. IBM poda informacje dotyczące połączenia na potrzeby dostępu przez sieć WWW i z urządzeń mobilnych.

### **8.5 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 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.

### **8.6 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

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.