

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

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 zapełnia 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. Możliwość włączenia funkcji wyszukiwania pełnotekstowego, co pozwala znaleźć zapisane dokumenty na podstawie dowolnego zawartego w nich tekstu.
- h. Możliwość wprowadzenia blokad, które nie dopuszczą do uaktywnienia końca okresu ważności dokumentu.
- i. Okresowa dystrybucja raportów do określonych użytkowników wewnętrznych.
- j. Replikacja danych produkcyjnych w dodatkowej lokalizacji jako rozwiązanie ułatwiające usuwanie skutków awarii.
- k. Bezpieczna, wirtualna infrastruktura prywatna.
- l. Maksymalna przepustowość dla danych wychodzących: 4 TB; większa szerokość pasma jest objęta odrębną ofertą.
- m. Monitorowanie środowiska produkcyjnego przez cały tydzień i całą dobę, szyfrowanie danych podczas ich przesyłania i przechowywania, skanowanie antywirusowe, usługi wykrywania włamań i przeprowadzania testów penetracyjnych, poprawki do oprogramowania, aktualizacje oprogramowania (usługi migracji danych lub działania wymagane do wdrożenia konfiguracji niestandardowych lub rozszerzeń są objęte odrębną ofertą).

n. Integracja z usługą Active Directory:

Opcje objęte ofertą (Microsoft Active Directory lub IBM Tivoli Directory Server):

- uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, z replikacją do serwera LDAP Klienta w siedzibie przedsiębiorstwa:
 - w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest kontroler domeny (tylko do odczytu), znajdujący się w domenie Klienta;
 - Klient zarządza dostępem wszystkich swoich użytkowników do środowiska przetwarzania w chmurze (obejmuje to zarządzanie grupami, identyfikatorami i prawami dostępu);
 - Klient ma pełne uprawnienia administracyjne;
- uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, na którym Klient zarządza użytkownikami (poza domeną Klienta);
- wskazywanie kontrolera domeny u Klienta w celu uwierzytelnienia:
 - potencjalny wpływ na wydajność;
 - uwierzytelnienie na czas trwania sesji.

Inne konfiguracje (np. przesyłanie fragmentów katalogu plików LDAP do Usługi Przetwarzania w Chmurze ręcznie lub za pomocą skryptów; opcje stowarzyszenia z obsługą protokołu SAML oraz usług MS Federation Services i innych usług) są objęte odrębną ofertą.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji, realizowane na podstawie zakresu prac.

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

1.1 Wymagane uprawnienia

Klient musi nabyć subskrypcję Usługi Podstawowej zgodnie z definicjami określonymi poniżej. 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 orientacyjny i mają stanowić pomoc dla Klienta przy wyborze odpowiedniej konfiguracji do planowanych obciążeń. Faktycznie osiągnięte rezultaty będą uzależnione od sposobu używania usługi przez Klienta.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 25 GB danych w okresie 12 godzin.
- b. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych): Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 450 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 Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 15 GB danych z maksymalnie 30 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 250 GB danych z maksymalnie 30 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. Konfiguracja Bronze udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- 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 lub dokumentów 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 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów 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 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. Konfiguracja Silver udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- 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 lub dokumentów 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 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów 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 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. Konfiguracja Gold udostępnia 3 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- 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 lub dokumentów 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 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów 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 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. Konfiguracja Platinum udostępnia 5 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

1.2 Składniki opcjonalne

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Jeśli Klient przekroczy wyrażony w terabajtach przydział pamięci masowej uwzględniony w wybranej konfiguracji, musi nabyć dodatkowe uprawnienie.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

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.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- W konfiguracji Non-Production Environment nie są oferowane funkcje wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- W konfiguracji Non-Production Environment nie są oferowane funkcje wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- W konfiguracji Non-Production Environment nie są oferowane funkcje wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

1.2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.

W konfiguracji Non-Production Environment nie są oferowane funkcje wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (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 wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój oznacza całkowitą niedostępność systemu (a nie problemy z poszczególnymi funkcjami) i 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 50% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy usług

Usługa została zaprojektowana z myślą o uzyskaniu wysokiej dostępności, przy czym celem jest zapewnienie dostępności poza przerwami na konserwację. Jeśli jednak dostępność systemu spadnie poniżej poziomów określonych w poniższej tabeli, Klient może zażądać przyznania Uznań z tytułu Usługi, zgodnie z procesem zdefiniowanym wcześniej.

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (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 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.

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

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

4. Ciągłość biznesowa

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze została skonfigurowana pod kątem określonych poniżej celów dotyczących ciągłości biznesowej. Cele te ułatwiają przywracanie sprawności newralgicznych funkcji biznesowych organizacji przy jak najmniejszej utracie danych i w jak najkrótszym czasie po awarii w podstawowej lokalizacji obliczeniowej. Po ustaleniu, że wydarzenie w podstawowej lokalizacji obliczeniowej powoduje przełączenie awaryjne do lokalizacji dodatkowej, IBM wykona plany zapewnienia ciągłości biznesowej i powiązane z nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej. W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze środowisko nieprodukcyjne zostanie zmodernizowane i zrekonfigurowane, tak aby mogło obsługiwać obciążenia produkcyjne do chwili odtworzenia usługi w lokalizacji podstawowej.

Cele dotyczące ciągłości biznesowej	
RPO – docelowy okres dopuszczalnej utraty danych	4 godziny
Docelowy czas odzyskania sprawności operacyjnej	<ul style="list-style-type: none"> 4 następujące po sobie godziny, jeśli w wykupiono uprawnienie do dodatkowego, równoczesnego środowiska pozaprodukcyjnego (Non-Production). Co najmniej 24 następujące po sobie godziny, jeśli nie w wykupiono uprawnienia do dodatkowego środowiska pozaprodukcyjnego.

5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłaszania problemów lub telefonicznie. IBM udostępni informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz powiązane informacje i procesy. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Czas reakcji może być zróżnicowany w zależności od rodzaju i istotności problemu, co ilustruje poniższa tabela.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwycie dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W jedną godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

6. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

6.1 Opłaty rozliczeniowe

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 (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. 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.
- c. 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 (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

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 opcje dostępne na żądanie

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

Przykłady:

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.

7. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowiedzi 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.

8. Oprogramowanie pomocnicze

Do Usługi Przetwarzania w Chmurze dołączone jest następujące oprogramowanie pomocnicze:

- a. 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 piśmie wniosek Klienta.

b. **IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software**

Klient może uzyskać dostęp do tego oprogramowania klienckiego i pobrać je w celu przetestowania i weryfikacji lub w celu utworzenia identyfikatorów użytkowników dla pracowników przedsiębiorstwa Klienta, którzy będą uzyskiwać dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

c. **OnDemand Web Enablement Kit**

Pakiet OnDemand Web Enablement Kit zawiera interfejsy API w języku Java do usługi Content Manager OnDemand. Klient może uzyskać i pobrać to oprogramowanie w celu tworzenia dostosowanych aplikacji, które muszą uzyskiwać dostęp do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub z nią współdziałać.

9. Postanowienia ogólne

9.1 Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych

Klient może udzielić Użytkownikom Zewnętrznym 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.

9.2 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.

9.3 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 piśmie w żądaniu Klienta.

9.4 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 to usługa jest powiązana z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient lub Użytkownik IBM udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających taką transmisję 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.

9.5 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.

9.6 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, za pomocą mechanizmów śledzenia i 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.

9.7 Funkcja zastrzeżona w Usłudze Przetwarzania w Chmurze

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze zabronione jest używanie opcji masteringu dysków CD-ROM, a Klient przyjmuje do wiadomości, że funkcja ta nie jest dostępna.