

IBM Operational Decision Manager 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

IBM Operational Decision Manager on Cloud to oprogramowanie oferowane jako usługa, które udostępnia wszechstronną platformę zarządzania procesami decyzyjnymi, umożliwiającą efektywną automatyzację tych procesów w obrębie wszystkich systemów biznesowych.

Usługa Przetwarzania w Chmurze jest dostępna w trzech konfiguracjach różnej wielkości. Każda Instancja jest konfigurowana pod kątem określonego poziomu wydajności wyrażonego jako średnia liczba podejmowanych decyzji biznesowych na godzinę. Niniejsze Warunki Specyficzne dla Usług Przetwarzania w Chmurze dotyczą następujących Usług Przetwarzania w Chmurze:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

Usługa udostępnia następujące podstawowe możliwości:

- a. Środowisko Operacyjne – Usługa Przetwarzania w Chmurze zawiera jedną instancję z dedykowanym środowiskiem programistycznym, środowiskiem testowym i produkcyjnym środowiskiem wykonawczym.
- b. Serwis WWW Usługi Przetwarzania w Chmurze – Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje serwis WWW, za pomocą którego użytkownicy uzyskują dostęp do środowisk operacyjnych oraz funkcji administracyjnych, służących do konfigurowania Usługi Przetwarzania w Chmurze i zarządzania nią.
- c. Powiadomienia e-mail – funkcja powiadamiania użytkowników o dostępie do Usługi Przetwarzania w Chmurze i zmianach haseł; administratorzy otrzymują powiadomienia o statusie i planowanych zmianach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- d. Codzienne Zautomatyzowane Tworzenie Kopii Zapasowych Online – usługa codziennie przeprowadza proces tworzenia kopii zapasowych, które mogą zostać wykorzystane do automatycznego odtwarzania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Kopia zapasowa jest szyfrowana i przechowywana w innym centrum przetwarzania danych.
- e. Eksport Zawartości Klienta – opcja, która umożliwia wyeksportowanie zawartości Klienta z Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu przechowywania jej w lokalizacji wybranej przez Klienta; jest to zadanie realizowane na koszt Klienta.
- f. Automatyczne Monitorowanie i Odtwarzanie – monitorowanie dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze i jej odtwarzanie w przypadku, gdy jest nieosiągalna lub nie reaguje.
- g. Administrator Kont – osoba dysponująca nazwą użytkownika i hasłem, które umożliwiają jej dostęp do środowiska operacyjnego w celu zarządzania dostępem użytkowników do tego środowiska oraz przypisywania i usuwania ról. Uprawnienia Administratora Kont można przyznać wielu użytkownikom.

1.1 Składniki opcjonalne

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Usługa On Demand Consulting (ODC) Professional obejmuje zdalny dostęp za pośrednictwem portalu internetowego ODC dla maksymalnie 5 (pięciu) programistów („Osób Kontaktowych ze strony Subskrybenta”). Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mają dostęp w trybie 24/7 do artykułów w bibliotece wiedzy, akceleratorów i zasobów, a także nieograniczony dostęp do narzędzi umożliwiających przesyłanie zgłoszeń w formie dialogu (pytanie-odpowiedź) z kierownikiem ds. współpracy z Klientem i ekspertami z działu ODC. Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mogą prosić o udzielenie pomocy

dotyczącej wszelkich aspektów usługi ODM on Cloud, w tym architektury platformy, sposobu wdrażania rozwiązań i metodyki realizacji.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Usługa ODC Enterprise obejmuje zdalny dostęp za pośrednictwem portalu internetowego ODC dla maksymalnie 10 (dziesięciu) programistów („Osób Kontaktowych ze strony Subskrybenta”). Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mają dostęp w trybie 24/7 do artykułów w bibliotece wiedzy, akceleratorów i zasobów, a także nieograniczony dostęp do narzędzi umożliwiających przesyłanie zgłoszeń w formie dialogu (pytanie-odpowiedź) z kierownikiem ds. współpracy z Klientem i ekspertami z działu ODC w okresie subskrypcji. Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mogą prosić o udzielenie pomocy dotyczącej wszelkich aspektów usługi ODM on Cloud, w tym architektury platformy, sposobu wdrażania rozwiązań i metodyki realizacji.

Osoba Kontaktowa ze strony Subskrybenta może zwracać się do działu IBM ODC o udzielenie pomocy w odniesieniu do uzgodnionych przez obie strony produktów pracy (mających jednoznacznie określone punkty rozpoczęcia i zakończenia) w wymiarze maksymalnie 24 godzin na każdy miesiąc subskrypcji. W przypadku produktów pracy może być dostępna pomoc dotycząca konkretnych przykładowych wzorców lub gotowego do eksploatacji kodu rozwiązania. Ponadto Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mogą uczestniczyć w cotygodniowych rozmowach telefonicznych dotyczących statusu projektu z kierownikiem ds. współpracy z Klientem ze strony działu IBM ODC. Jeśli potrzebna jest pomoc w odniesieniu do produktów pracy w wymiarze przekraczającym 24 godziny miesięcznie (poziom ujęty w subskrypcji), IBM może wyrazić zgodę na świadczenie takiej pomocy na podstawie odrębnej pisemnej umowy zawartej z Klientem.

1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia opcję zakupu dodatkowego dostępu dla programistów w uzupełnieniu liczby programistów uwzględnionej w usłudze ODC Professional lub Enterprise.

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 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych 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 (rękojmię również wyłącza się). 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 Obowiązania 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 kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* 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 Przeszojów 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 = 60 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 60 minut Przeszoju = 43 140 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,86% w miesiącu obowiązywania umowy
--	---

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w dokumentacji Usługi Przetwarzania w Chmurze i „Podręczniku Wsparcia dla Oprogramowania IBM”. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia	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.	W 2 godziny	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: 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

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia	Zakres czasu reakcji
3	Niewielkie utrudnienie działalności: 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	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zamówienie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

5. Serwisowanie

IBM powiadomi Klienta pocztą elektroniczną o każdej nowej wersji i aktualizacji Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby skoordynować wdrażanie takich aktualizacji z Klientem. Jednakże Klient potwierdza i zgadza się, że IBM będzie wdrażać wszelkie nowe wersje i aktualizacje oprogramowania Usługi Przetwarzania w Chmurze w ciągu 45 dni od ich ogólnego udostępnienia. Klient może przedstawić IBM konkretne daty i godziny, które nie mieszczą się w tym 45-dniowym okresie, a IBM spróbuje zaplanować aktualizacje w terminie zaproponowanym przez Klienta. Klient odpowiada za zapewnienie, aby wszelkie lokalne licencje używane z Usługą Przetwarzania w Chmurze miały zawsze odpowiedni poziom określony w szczegółowych wymaganiach systemowych w serwisie WWW działu wsparcia IBM.

6. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

6.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych 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 usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

6.2 Opłaty za niepełny miesiąc

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

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

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest dołączone następujące oprogramowanie pomocnicze:

- IBM Rule Designer

Dostęp do narzędzia Designer

Klient może pobierać Oprogramowanie Pomocnicze IBM Rule Designer i wykorzystywać je do tworzenia aplikacji decyzyjnych. Oprogramowanie Pomocnicze jest uruchamiane w systemie desktop Klienta i nawiązuje zdalne połączenie z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

9. 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 ofertą Usługi Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udziela IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie 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.

10. Testy porównawcze

Klient może ujawniać osobom trzecim wyniki testów porównawczych Usługi Przetwarzania w Chmurze lub jej komponentów składowych, pod warunkiem że (A) Klient poda do publicznej wiadomości pełną metodykę testów porównawczych (na przykład zastosowaną konfigurację sprzętu i oprogramowania, procedurę instalacji oraz pliki konfiguracyjne); (B) Klient przeprowadzi testy porównawcze na Usłudze Przetwarzania w Chmurze uruchomionej w określonym dla niej Środowisku Pracy, po zastosowaniu najnowszych aktualizacji, poprawek i łat udostępnionych dla danej Usługi Przetwarzania w Chmurze przez IBM lub osoby trzecie dostarczające produkty IBM (zwane dalej „Osobami Trzecimi”); (C) Klient zastosuje się do wszelkich porad dotyczących dostrajania wydajności oraz sprawdzonych procedur, podanych w dokumentacji Programu oraz na stronach wsparcia IBM dla tego Programu. Jeśli Klient opublikuje wyniki testów porównawczych oferty Usług Przetwarzania w Chmurze, wówczas – bez względu na stanowiące inaczej warunki umów między Klientem a IBM lub Osobami Trzecimi – IBM i Osoby Trzecie będą mieć prawo publikowania wyników testów porównawczych produktów Klienta, pod warunkiem że podczas realizacji tych testów produktów Klienta IBM i Osoby Trzecie będą przestrzegać postanowień określonych w punktach (A), (B) i (C) powyżej.

11. Akceleratory i Materiały Przykładowe

Usługa Przetwarzania w Chmurze może zawierać pewne komponenty w formie kodu źródłowego (zwane dalej „Komponentami Źródłowymi”) i inne materiały określane jako Materiały Przykładowe. Klient ma prawo kopiować i modyfikować Komponenty Źródłowe i Materiały Przykładowe wyłącznie do użytku wewnętrznego, jednak z zastrzeżeniem że Klient nie może zmieniać ani usuwać wszelkich informacji i uwag dotyczących praw autorskich, zawartych w Komponentach Źródłowych lub Materiałach Przykładowych. IBM udostępnia Komponenty Źródłowe i Materiały Przykładowe bez zobowiązania do wsparcia oraz W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS”), BEZ UDZIELANIA JAKICHKÓLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH, W TYM GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU.