

Usługa IBM Cloud Identity

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Cloud Identity umożliwia wykorzystanie tożsamości jako kluczowego mechanizmu zabezpieczeń dostępu do wszystkich aplikacji przedsiębiorstwa i do aplikacji w chmurze. Skracą również czas potrzebny na wdrażanie i obsługę rozwiązań do zarządzania tożsamością i dostępem oraz ogranicza związane z tym koszty. IBM Cloud Identity to wielogrupowa usługa SaaS dostępna w chmurze publicznej. Udostępnia ona specjalistyczną funkcjonalność dla najważniejszych obszarów zarządzania tożsamością i dostępem, w tym zarządzanie dostępem do sieci WWW, funkcje federacji oraz nadzór nad tożsamością i administrowanie nią. Usługa IBM Cloud Identity oferuje strategiczną platformę do zarządzania tożsamością i dostępem dla zróżnicowanych grup użytkowników, takich jak pracownicy, konsumenci i partnerzy.

1.1 Usługa IBM Cloud Identity

W ramach usługi IBM Cloud Identity oferowane są cztery (4) podstawowe pakiety subskrypcji: Silver, Gold, Platinum oraz Blue. Podstawowe pakiety subskrypcji różnią się pod względem dostępności i liczby funkcji. Do Klienta musi być przypisany 1 (jeden) podstawowy pakiet subskrypcji. Każdy pakiet obejmuje 6 (sześć) warstw użytkowników, które wskazują oczekiwaną łączną liczbę użytkowników usługi IBM Cloud Identity. W wybranym pakiecie należy wybrać pojedynczą warstwę. Porównanie pakietów przedstawiono w tabeli poniżej.

	Silver	Gold	Platinum	Blue
Domeny produkcyjne	1 instancja produkcyjna + 1 instancja do usuwania skutków awarii	1 instancja produkcyjna + 1 instancja do usuwania skutków awarii	1 instancja produkcyjna + 1 instancja do usuwania skutków awarii	1 instancja produkcyjna + 1 instancja do usuwania skutków awarii
Domeny pozaprodukcyjne	1	1	2	2
Instancja pozaprodukcyjna z pełnym obciążeniem	0	0	0	1
Sieć VPN	1	1	2	2
Adresy IP	2	2	4	6
Zarządzanie dostępem do sieci WWW:				
Obsługa mechanizmu SPNEGO	Nie	Tak (1 domena AD)	Tak (1 domena AD)	Tak (1 domena AD)
Interfejs MFA EAI	Nie	Nie	Tak	Tak
Zarządzanie tożsamością				
Kanały do przesyłania danych o tożsamości (standardowy mechanizm TAL)	2	10	18	Bez ograniczeń

	Silver	Gold	Platinum	Blue
Kanały do przesyłania danych o tożsamości (niestandardowy mechanizm TAL)	0	0	2	Bez ograniczeń
Aplikacje Self Service (wersja podstawowa)	Tak	Tak	Tak	Tak
Aplikacje Self Service (wersja zaawansowana)	Nie	Nie	Tak	Tak
Federacja:				
Mechanizm FSSO do obsługi partnerów (szybkie połączenie)	2	15	50	Bez ograniczeń
Mechanizm FSSO do obsługi partnerów (niestandardowy)	0	0	2	Bez ograniczeń
Audyt i raportowanie:				
Kanał do przesyłania danych o audycie	Nie	Nie	Tak (1 kanał)	Tak (1 kanał)
Konsola do raportowania ad hoc	Nie	Tak	Tak	Tak
Pozostałe:				
API	Nie	Nie	Tak	Tak
Obsługa protokołu MPLS	Nie	Nie	Nie	Tak
Dedykowany katalog	Nie	Nie	Nie	Tak

Definicje komponentów pakietu

Komponent	Opis
Domeny produkcyjne	Ośrodek podstawowy dla Usługi Cloud Identity używanej przez Klienta.
Domeny pozaprodukcyjne	Logiczna pozaprodukcyjna instancja usługi Cloud Identity. W przypadku każdej domeny pozaprodukcyjnej liczba użytkowników jest ograniczona do 5000 (pięciu tysięcy).
Instancja pozaprodukcyjna z pełnym obciążeniem	Domena pozaprodukcyjna umożliwiająca Klientowi obsługę obciążenia generowanego przez wszystkich użytkowników (bez ograniczenia liczby użytkowników do 5000).
Sieć VPN	Sieć VPN typu serwer-serwer, dzięki której usługa Cloud Identity może połączyć się z zasobami Klienta poprzez sieć prywatną.
Adresy IP	Publiczne adresy IP, których można użyć, aby kierować ruch w sieci WAN do zasobów Klienta.
Zarządzanie dostępem do sieci WWW:	
Obsługa mechanizmu SPNEGO	Dzięki obsłudze mechanizmów Integrated Windows Authentication / SPNEGO możliwe jest pojedyncze logowanie przy użyciu danych uwierzytelniających z domeny AD na potrzeby połączeń komputera desktop z siecią WWW.
Interfejs MFA EAI (Multi-Factor External Authentication Interface)	Komponent ten obsługuje integrację z należącymi do Klienta rozwiązaniami MFA, takimi jak RSA SecurID.

Komponent	Opis
Zarządzanie tożsamością:	
Kanały do przesyłania danych o tożsamości (standardowy mechanizm TAL)	Kanały TAL (Template Assembly Line) do przesyłania danych o tożsamości pomagają przygotowywać integrację z systemami używającymi protokołów obsługiwanych przez mechanizmy IDI lub ISIM.
Kanały do przesyłania danych o tożsamości (niestandardowe linie konstrukcyjne)	Linie konstrukcyjne wymagające niestandardowych adapterów lub logiki przepływu pracy nieobsługiwanej przez mechanizm TAL.
Aplikacje Self Service (wersja podstawowa)	Kompletny pakiet aplikacji Self Service podlegający ograniczeniu do jednej instancji na każdą aplikację.
Aplikacje Self Service (wersja zaawansowana)	Dodatkowa obsługa wielu instancji w pakiecie aplikacji Self Services.
Federacja:	
Mechanizm FSSO do obsługi partnerów (szybkie połączenie)	Integrowanie systemów osób trzecich z usługą Cloud Identity Service for Federated Single Sign-On (FSSO) przy użyciu protokołów standardowych.
Mechanizm FSSO do obsługi partnerów (niestandardowy)	Integrowanie systemów osób trzecich z usługą Cloud Identity Service for FSSO w przypadkach, gdy wymagane są protokoły niestandardowe lub zastrzeżone.
Audyt i raportowanie:	
Kanał do przesyłania danych o audycie	Linia konstrukcyjna, za pomocą której surowe informacje dotyczące audytu są przesyłane z usługi Cloud Identity do relacyjnej bazy danych lub systemu SIEM będących w posiadaniu Klienta i przez niego obsługiwanych.
Konsola do raportowania ad hoc	Konsola do raportowania, która umożliwia tworzenie raportów graficznych i tekstowych oraz analiz zstępujących ad hoc, a także tworzenie raportów według harmonogramu przy użyciu bazowego repozytorium danych o audycie dostępnego w systemie.
Pozostałe:	
API	Interfejs, który umożliwia dostęp programistyczny za pośrednictwem usługi WWW REST do funkcji administracyjnych i funkcji samoobsługi w usłudze Cloud Identity.
Obsługa protokołu MPLS	Funkcja, dzięki której Klient może używać dostarczonego układu MPLS do komunikowania się w sieci prywatnej.
Dedykowany katalog	Funkcja, która w ramach usługi Cloud Identity dostarcza autonomiczną infrastrukturę LDAP do obsługi danych o tożsamości Klienta.

Każdy pakiet obejmuje 6 (sześć) warstw użytkowników, których parametry zależą od oczekiwanej łącznej liczby użytkowników usługi Cloud Identity. W wybranym pakiecie należy wybrać pojedynczą warstwę, która wyznacza ograniczenie dla łącznej dopuszczalnej liczby użytkowników. Wyróżnia się dwa typy użytkowników, które należy uwzględnić w subskrypcji (jeśli ma to zastosowanie):

- a. Użytkownicy Wewnętrzni – pracownicy i wykonawcy Klienta.
- b. Użytkownicy Zewnętrzni – klienci, partnerzy handlowi i inne podmioty zewnętrzne.

Liczba Użytkowników Zewnętrznych jest liczona jako piętnastokrotność liczby Użytkowników Wewnętrznych (1 Użytkownik Wewnętrzny = 15 Użytkowników Zewnętrznych).

Jeśli Klient obsługuje zarówno Użytkowników Wewnętrznych, jak i Użytkowników Zewnętrznych, ich liczba zostanie w całości przeliczona na liczbę Użytkowników Wewnętrznych albo Użytkowników Zewnętrznych według wskazanego powyżej współczynnika 15:1. Dzięki temu będzie można wyznaczyć odpowiednią warstwę użytkowników w ramach pakietu podstawowego (np. liczbę 1000 Użytkowników Wewnętrznych + 1500 Użytkowników Zewnętrznych można przeliczyć na 1100 Użytkowników Wewnętrznych albo 16 500 Użytkowników Zewnętrznych).

Wszyscy użytkownicy, którzy będą wchodzić w interakcję z usługą, muszą zostać policzeni bez względu na to, czy są oni użytkownikami wewnętrznymi, czy zewnętrznymi i jak często korzystają z usługi.

Poniżej znajduje się lista warstw użytkowników dla każdego z pakietów podstawowych:

Silver		Gold		Platinum		Blue	
Użytkownicy Wewnętrzni	Użytkownicy Zewnętrzni	Użytkownicy Wewnętrzni	Użytkownicy Zewnętrzni	Użytkownicy Wewnętrzni	Użytkownicy Zewnętrzni	Użytkownicy Wewnętrzni	Użytkownicy Zewnętrzni
1000	15 000	2500	37 500	5000	75 000	25 000	375 000
2500	37 500	5000	75 000	10 000	150 000	50 000	750 000
5000	75 000	10 000	150 000	20 000	300 000	75 000	1 125 000
7 500	112 500	20 000	300 000	35 000	525 000	100 000	1 500 000
10 000	150 000	35 000	525 000	50 000	750 000	125 000	1 875 000
15 000	225 000	50 000	750 000	75 000	1 125 000	150 000	2 250 000

1.2 Składniki opcjonalne

Jeśli potrzebne są dodatkowe funkcje, do pakietu objętego subskrypcją podstawową można dodać wymienione poniżej Pakiety Opcji.

1.2.1 IBM Cloud Identity Service IDENTITY

W ramach tego pakietu opcji Klient otrzymuje 2 (dwa) dodatkowe kanały do przesyłania danych o tożsamości.

1.2.2 IBM Cloud Identity Service FEDERATION

W ramach tego pakietu opcji Klient uzyskuje możliwość obsługi 15 (piętnastu) dodatkowych partnerów za pomocą mechanizmu FSSO.

1.2.3 IBM Cloud Identity Service COMBO

W ramach tego pakietu opcji Klient otrzymuje 2 (dwa) dodatkowe kanały do przesyłania danych o tożsamości i uzyskuje możliwość obsługi 15 (piętnastu) dodatkowych partnerów za pomocą mechanizmu FSSO. Pakiet ten jest oferowany z upustem względem ceny pakietów opcji Identity Feed oraz FSSO nabywanych osobno.

1.2.4 IBM Cloud Identity Service DEVELOPER

W ramach tego pakietu opcji udostępniany jest interfejs Cloud Identity Services REST API wraz z pojedynczym kanałem do przesyłania danych audytu.

1.2.5 IBM Cloud Identity Service POWER PACK

W ramach tego pakietu opcji dostarczana jest dodatkowa domena pozaprodukcyjna oraz aktualizacja do zaawansowanej wersji pakietu Self Service. Ponadto pakiet ten umożliwia używanie interfejsu Multi-Factor Authentication External Authentication Interface (MFA EAI).

1.2.6 IBM Cloud Identity Service REPORTING

W ramach tego pakietu opcji udostępniana jest konsola Usługi Cloud Identity do raportowania ad hoc.

1.2.7 Business to Consumer (B2C) Option Packs

Opcja ta została zaprojektowana specjalnie dla Klientów, w przypadku których wymagana jest obsługa wielu Użytkowników Zewnętrznych. Zazwyczaj dotyczy to scenariuszy biznesowych typu firma-klient (B2C). Dostępnych jest 5 (pięć) pakietów opcji typu firma-klient (B2C):

- IBM Cloud Identity Service B2C SILVER (maksymalnie dwa miliony Użytkowników Zewnętrznych)
- IBM Cloud Identity Service B2C GOLD (maksymalnie cztery miliony Użytkowników Zewnętrznych)
- IBM Cloud Identity Service B2C PLATINUM (maksymalnie pięć milionów Użytkowników Zewnętrznych)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE (maksymalnie dziesięć milionów Użytkowników Zewnętrznych)
- IBM Cloud Identity Service B2C BLUE UNLIM (nieograniczona liczba Użytkowników Zewnętrznych)

1.2.8 Pakiety opcji dotyczące domen pozaprodukcyjnych

W ramach tych pakietów opcji dostarczane są dodatkowe domeny pozaprodukcyjne. Dostępne są 3 (trzy) pakiety opcji:

- IBM Cloud Identity Service NPD SILV GOLD
Dodatkowa domena pozaprodukcyjna dla Klientów, którzy nabyli pakiety Silver lub Gold. W przypadku każdej domeny pozaprodukcyjnej liczba użytkowników jest ograniczona do 5000 (pięciu tysięcy).
- IBM Cloud Identity Service NPD PLAT BLUE
Dodatkowa domena pozaprodukcyjna dla Klientów, którzy nabyli pakiety Platinum lub Blue. W przypadku każdej domeny pozaprodukcyjnej liczba użytkowników jest ograniczona do 5000 (pięciu tysięcy).
- IBM Cloud Identity Service NPD FULL USER
Dodatkowa domena pozaprodukcyjna, która umożliwi obsługę obciążenia generowanego przez wszystkich użytkowników Klienta (bez ograniczenia do 5000 użytkowników).

1.2.9 IBM Cloud Identity Service DED DIRECTORY

W ramach tego pakietu opcji dostarczana jest autonomiczna infrastruktura LDAP do obsługi danych o tożsamości Klienta w ramach Usług Cloud Identity.

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E3AFA95080CD11E6B5854315721876AE>

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. Serwisowanie awaryjne może dotyczyć (i) słabego punktu zabezpieczeń, który nadaje się do potencjalnego wykorzystania pociągającego za sobą ryzyko znacznych szkód w środowisku Usług Cloud Identity, w tym szkód dotyczących danych Klienta, dostępności oraz integralności funkcjonalności systemu; (ii) znacznego problemu funkcjonalnego w infrastrukturze usług Cloud Identity, który powoduje lub może spowodować niedostępność lub poważne pogorszenie parametrów usług; (iii) rzeczywistego lub potencjalnego incydentu związanego z bezpieczeństwem, a w szczególności naruszenia bezpieczeństwa, reakcji na zagrożenie bezpieczeństwa (np. atak) i/lub współpracy z organami ścigania w celu ograniczenia lub zbadania rzeczywistego lub potencjalnego incydentu związanego z bezpieczeństwem bądź zareagowania na taki incydent; oraz podobnych czynności.

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

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

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99%	5%
Poniżej 95%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w

Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przejść w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

3.3 Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

W ciągu pierwszych 60 (sześćdziesięciu) dni Okresu Obowiązywania („Okres Docierania”) Klientowi nie przysługuje żadne uznanie, jeśli w ramach niniejszej Umowy wyrażony procentowo czas dostępności usługi IBM Cloud Identity nie osiągnie minimalnego poziomu 99,9%. Jeśli przed Okresem Docierania lub w jego trakcie IBM zidentyfikuje istniejące konfiguracje, strategie, dane lub kod Klienta („Wcześniej Istniejące Komponenty”) przeznaczone do migracji na Usługę IBM Cloud Identity, które uniemożliwiają pomyślne osiągnięcie wyrażonego procentowo czasu dostępności Usługi IBM Cloud Identity w ramach niniejszej Umowy, wówczas IBM zastrzega sobie prawo do powiadomienia Klienta o takich Wcześniej Istniejących Komponentach oraz do wyłączenia ich według własnego uznania z zakresu postanowień umowy dotyczącej poziomu usług. Jeśli IBM powiadomi Klienta o Wcześniej Istniejących Komponentach wyłączonych z zakresu postanowień umowy dotyczącej poziomu usług, IBM ma obowiązek przedstawić Klientowi plan możliwego zakresu działań zaradczych, który umożliwi takim komponentom osiągnięcie określonego w niniejszej Umowie wyrażonego procentowo czasu dostępności. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za koszt takich działań zaradczych.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem rozmowy sieciowej, poczty elektronicznej, telefonu oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

5.3 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze i przez dwa lata po jego zakończeniu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie

określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia. Z każdym odnowieniem wiąże się coroczny wzrost ceny, zgodnie z informacjami podanymi w wycenie. W przypadku automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

7.2 Używanie Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z prawem

Usługa Przetwarzania w Chmurze została zaprojektowana z myślą o ułatwieniu Klientowi wprowadzania uprawnień dotyczących środowiska zabezpieczeń i przetwarzania danych. Korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może podlegać różnym przepisom i regulacjom związanym m.in. z prywatnością, ochroną danych, zatrudnieniem oraz komunikacją elektroniczną i przechowywaniem danych. Z Usługi Przetwarzania w Chmurze można korzystać wyłącznie do celów zgodnych z prawem oraz w sposób zgodny z prawem. Klient zgadza się korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami, regulacjami i strategiami oraz przyjąć pełną odpowiedzialność za przestrzeganie takich przepisów, regulacji i strategii. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska wszelkie zgody, uprawnienia lub licencje, które są niezbędne, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze.

7.3 Użytkowanie przez Gości

Użytkownik-Gość to Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze, który został upoważniony przez Klienta do uzyskiwania dostępu do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wymiany danych z Klientem bądź do korzystania z niej w imieniu Klienta. Wszyscy Użytkownicy-Goście muszą być Autoryzowanymi Użytkownikami. Uzyskiwanie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze i korzystanie z niej przez Użytkowników-Gości Klienta może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników-Gości.