

## IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud jest platformą działającą w chmurze, obsługującą wielu klientów. Oferuje narzędzia i zasoby, które umożliwiają integrację wybranych przez Klienta aplikacji działających lokalnie lub w chmurze. Klient ma do wyboru następujące trzy opcje subskrypcji niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze:

#### a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1, Level 2 oraz Level 3

Usługa IBM App Connect Professional on Cloud jest dostępna w trzech predefiniowanych rozmiarach Instancji. Rozmiary te są zróżnicowane w zależności od liczby dozwolonych Działań oraz łącznego czasu przetwarzania obciążeń w godzinach na miesiąc.

Usługa Przetwarzania w Chmurze	Liczba działań w miesiącu	Liczba godzin przetwarzania obciążeń w miesiącu
App Connect Professional on Cloud Level 1	20 000 działań	100 godzin
App Connect Professional on Cloud Level 2	50 000 działań	250 godzin
App Connect Professional on Cloud Level 3	100 000 działań	500 godzin

Każdy poziom zapewnia Klientowi dostęp do pełnego zestawu funkcji platformy, narzędzi do konfigurowania i uruchamiania integracji aplikacji oraz zarządzania nimi, łączności z obsługiwanymi aplikacjami działającymi lokalnie i w chmurze, połączeń z nieograniczoną liczbą punktów końcowych oraz nieograniczonej liczby użytkowników. Każdy poziom zapewnia ograniczoną liczbę Działań w miesiącu lub liczbę dozwolonych godzin używania usługi na miesiąc łącznie we wszystkich środowiskach Klienta.

Podczas zakupu Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może nabyć wiele Poziomów w dowolnej kombinacji, aby zapewnić sobie wymaganą moc obliczeniową. Klient może opcjonalnie nabyć dodatkowe Działania i godziny, wykorzystując opcjonalną ofertę programów dodatkowych opisaną poniżej. Jeśli wykorzystanie Usługi przez Klienta w danym miesiącu przekroczy moc obliczeniową, do której Klient jest uprawniony na określonym Poziomie lub łącznej liczbie Poziomów, to Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

#### b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS to subskrypcja Usługi Przetwarzania w Chmurze oparta na uprawnieniach do Wirtualnych Rdzeni Procesorów, która pozwala Klientowi na nabycie uprawnień do dedykowanych środowisk wykonawczych. Dedykowana Instancja zapewnia Klientowi dostęp do pełnego zestawu funkcji platformy, narzędzi do konfigurowania i uruchamiania integracji aplikacji oraz zarządzania nimi, łączności z obsługiwanymi aplikacjami działającymi lokalnie i w chmurze, połączeń z nieograniczoną liczbą punktów końcowych oraz nieograniczonej liczby użytkowników. Określona jest minimalna liczba rdzeni wirtualnych, którą Klient musi nabyć w celu korzystania z dedykowanej mocy obliczeniowej.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje również uprawnienie do IBM App Connect Personal – usługi działającej w chmurze i obsługującej wielu klientów, która umożliwia łatwą integrację przepływów między aplikacjami. Działania wykorzystane w ramach usługi IBM App Connect Personal będą wliczane do łącznej liczby Działań dozwolonych w miesiącu.

### c. **IBM App Connect Professional Hybrid Entitlement**

Uprawnienie do usługi IBM App Connect Professional Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem chmury lub zainstalowanie oprogramowania lokalnie (tzn. „Programu IBM”). Programem IBM włączonym w to uprawnienie jest usługa IBM App Connect Professional.

Klient może korzystać z Programu IBM oraz wsparcia technicznego i aktualizacji do tego Programu IBM tak długo, jak długo utrzymuje subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 1.1 **Usługi Opcjonalne**

### **IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on**

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia Klientowi wykorzystanie dodatkowych Działań w ciągu miesiąca ponad limity określone dla każdego poziomu. Każde uprawnienie do Instancji zapewnia Klientowi dodatkowo 1000 Działań i 5 godzin przetwarzania obciążeń.

## 2. **Opis zabezpieczeń**

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności IBM 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.

Klient odpowiada za zapewnienie bezpiecznego połączenia z udostępnianym przez IBM punktem dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Informacje o bezpiecznym łączeniu punktów końcowych, zarówno lokalnych, jak i znajdujących się w chmurze, z Usługą Przetwarzania w Chmurze można znaleźć w dokumentacji produktu. Klientom zaleca się, aby podczas konfigurowania bezpiecznych połączeń postępowali zgodnie z zalecaną procedurą.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana do przetwarzania zawartości zawierającej dane osobowe, jeśli Klient jako administrator danych stwierdzi, że techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa są odpowiednie do czynników ryzyka związanych z przetwarzaniem i rodzajem danych podlegających ochronie. Klient przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie oferuje funkcji ochrony wrażliwych danych osobowych oraz danych podlegających dodatkowym wymaganiom prawnym. Klient przyjmuje do wiadomości, że IBM nie dysponuje wiedzą na temat typów danych znajdujących się w takiej zawartości i nie jest w stanie dokonać oceny przydatności Usług Przetwarzania w Chmurze ani zastosowanych środków ochrony.

### 2.1 **Opcje zabezpieczające i obowiązki związane z bezpieczeństwem**

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze zaimplementowano następujące opcje zabezpieczające:

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, jeśli Klient zdecyduje się udostępnić zawartość w Stanach Zjednoczonych, i podlega Strategii ochrony prywatności IBM Privacy Shield, dostępnej pod adresem [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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 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 5% 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)
< 99,5%	2%
< 99,0%	5%

\* 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 Przystojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

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

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

### 3.3 Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług nie obejmuje przepływów działań wyzwalających App Connect utworzonych za pomocą narzędzia App Connector Designer.

### 4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. 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
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
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
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 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 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.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Wirtualny Rdzeń Procesora**. Serwer Fizyczny to komputer fizyczny złożony z jednostek przetwarzających, pamięci oraz modułów wejścia/wyjścia, wykonujący żądane procedury, komendy lub aplikacje dla jednego użytkownika lub urządzenia klienckiego bądź większej ich liczby. W przypadku stelaży, obudów serwerów kasetowych lub innego sprzętu tego rodzaju każde oddzielne urządzenie fizyczne (np. serwer kasetowy lub urządzenie montowane w stelażu), które ma wymagane komponenty, jest uważane za oddzielny Serwer Fizyczny. Serwer Wirtualny jest wirtualnym komputerem utworzonym poprzez partycjonowanie zasobów dostępnych dla Serwera Fizycznego albo niepartycjonowanym Serwerem Fizycznym. Rdzeń Procesora (zwany również procesorem) to jednostka funkcjonalna w urządzeniu komputerowym, która interpretuje i wykonuje instrukcje. Składa się on co najmniej z jednostki sterującej oraz jednej lub większej liczby jednostek arytmetyczno-logicznych. Wirtualny Rdzeń Procesora to Rdzeń Procesora w niepartycjonowanym Serwerze Fizycznym lub wirtualny rdzeń przypisany do Serwera Wirtualnego. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Wirtualnego Rdzenia Procesora dostępnego w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której naliczane są opłaty za przekroczenie limitów dotyczących używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Element**. Element oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej używaniem. W przypadku tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Elementem jest Działanie. „Działanie” oznacza wywołanie Przepływu w imieniu Klienta, tj. bezpośrednie wywołanie Przepływu przez Klienta lub automatyczne uruchomienie Przepływu w odpowiedzi na zdarzenie wywołujące. Każde wykonanie Przepływu oznacza jedno Działanie. Za Działania uważane są tylko wykonane Przepływy. Przepływ, który został tylko wdrożony, ale nie wykonany, nie jest doliczany do Działań. Przykładowo Przepływ z punktu A do punktu B jest uznawany za jedno Działanie za każdym razem, gdy zostanie wywołany. Opłaty za przekroczenie limitu dla danego elementu będą naliczane dla każdego Działania, które przekracza uprawnienia Klienta do używania subskrybowanej oferty.

## 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 przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE lub zdefiniowane dla konfiguracji wybranej przez Klienta, to Klientowi zostanie wystawiona, zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego, faktura za przekroczenie limitu.

## 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.

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. 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.

- a. Secure Connector jest komponentem opcjonalnym, który zapewnia bezpieczeństwo transferu danych między Usługą Przetwarzania w Chmurze a punktem końcowym umieszczonym za firewallem.
- b. Integration Studio jest komponentem opcjonalnym, który umożliwia projektowanie i testowanie integracji offline oraz publikowanie projektów integracji w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

## 8. Warunki dodatkowe

### 8.1 Postanowienia ogólne

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

### 8.2 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Usługa Przetwarzania w Chmurze może zawierać odsyłacze do usług przetwarzania danych, baz danych, usług WWW, oprogramowania bądź innej zawartości osób trzecich (dalej łącznie „zawartości”) lub być używana do uzyskiwania do nich dostępu. Zawartość ta jest udostępniana W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJE („AS IS”), BEZ UDZIELANIA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. Odpowiednie osoby trzecie mogą zakończyć dostęp do takich usług w każdej chwili, według swojego wyłącznego uznania. Dostęp do takiej zawartości oraz korzystanie z niej może wiązać się z koniecznością zawarcia przez Klienta odrębnych umów z odpowiednimi osobami trzecimi. IBM nie będzie stroną takich umów, ale Klient upoważnia IBM do zapewnienia takiego dostępu w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Niniejsza Umowa określa wyraźnie, że za przestrzeganie postanowień tych umów odpowiada Klient. Używanie niektórych aplikacji działających w punktach końcowych może podlegać ograniczeniom określonym przez ich dostawców. Może to spowodować, że liczba dozwolonych wywołań aplikacji będzie mniejsza od odpowiedniego miesięcznego limitu określonego w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.