

IBM Order Management

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Order Management to Usługa Przetwarzania w Chmurze, która pozwala na zarządzanie zamówieniami we wszystkich kanałach. Umożliwia ona wewnętrznym i zewnętrznym źródłom zaopatrzenia dostosowanie się do poziomów usług i reguł biznesowych wymaganych przez Klienta. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze konsoliduje zamówienia z wielu kanałów i przedstawia w jednym widoku popyt, stany magazynowe i dostawy w globalnych sieciach. Jest oparta na współpracy z dostawcami Klienta. Usługę tę można zintegrować z procesami obsługi handlu elektronicznego, hurtowni, łańcucha dostaw, finansów, podatków, płatności oraz innymi procesami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Usługa IBM Order Management obejmuje przedstawione poniżej pakiety i usługi oparte na rozwiązaniach. Poszczególne elementy oferty są dostosowane do konkretnych potrzeb Klienta dotyczących procesu zarządzania zamówieniami.

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition to Usługa Przetwarzania w Chmurze IBM stanowiąca wprowadzenie do zarządzania zamówieniami w wielu kanałach. Zaprojektowano ją z uwzględnieniem podstawowych funkcji zarządzania zamówieniami, tak aby umożliwić rozbudowywanie istniejących inicjatyw z dziedziny handlu elektronicznego i podejmowanie nowych inicjatyw obejmujących obsługę wielokanałową. Edycja ta dysponuje węższym, ustandaryzowanym zestawem funkcji podstawowych, który dzięki zastosowaniu standardowych szablonów konfiguracji upraszcza dokonywanie wyborów związanych z projektami. Omawiana Usługa Przetwarzania w Chmurze jest dostępna w modelu subskrypcji z opłatami za używanie, a w jej skład wchodzi następujące funkcje:

- Kierowanie zamówień
Agregowanie i monitorowanie zamówień oraz zarządzanie nimi w celu zapewnienia obsługi prostych operacji wielokanałowych. Kontrolę nad kierowaniem zamówień w całym rozszerzonym systemie przedsiębiorstwa zapewniają reguły zaopatrzenia. Mechanizm kierowania zamówień umożliwia monitorowanie i nadzorowanie zamówień w całym cyklu ich życia – od utworzenia przez planowanie i realizację aż po fakturowanie.
- Łatwo dostępne informacje o stanach magazynowych
Konsolidacja informacji o stanach magazynowych z wielu systemów oraz generowanie jednego widoku obejmującego popyt i zaopatrzenie w bezpośrednim powiązaniu z realizacją zamówienia. Obsługa zapytań o dostępność zapasów i rezerwacji zgłaszanych z kanałów sprzedaży.
- Planowanie
Kontrola nad przetwarzaniem zamówienia dzięki konfigurowalnym regułom, w których są uwzględnione ograniczenia dotyczące zaopatrzenia i produktów oraz ograniczenia biznesowe Klienta.
- Zwroty
Proste tworzenie i zatwierdzanie zwrotów, rozdysponowywanie zwróconych pozycji i przetwarzanie zwrotu pieniędzy.
- Wyszukiwanie i archiwizacja zamówień
Jedno repozytorium zamówień umożliwiające wyszukiwanie, śledzenie i monitorowanie zamówień na wszystkich etapach cyklu życia – aktywnych i zarchiwizowanych.
- Raportowanie operacyjne
Raportowanie z wykorzystaniem danych transakcyjnych Usługi Przetwarzania w Chmurze dotyczących bieżących operacji, oparte na usłudze IBM Cognos Analytics on Cloud. Do celów

związanych z niniejszą Usługą Przetwarzania w Chmurze Klient może w ramach usługi IBM Cognos Analytics on Cloud używać wyłącznie przykładowych analiz IBM Cognos, języków uzupełniających, funkcji Framework Manager i Report Studio, zapytań dynamicznych, modułów danych oraz przykładowych raportów. Za pomocą usługi IBM Cognos Analytics on Cloud można generować maksymalnie 140 raportów operacyjnych tygodniowo, z wykorzystaniem danych Usługi Przetwarzania w Chmurze w ramach limitów określonych dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można jej używać w żadnym innym celu ani niezależnie od Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient nie może używać usługi IBM Cognos Analytics on Cloud jako narzędzia do wyodrębniania danych w celu ich wprowadzenia do jakiegokolwiek innego repozytorium. Dane, które można wykorzystać w raportach, są dostępne w aktywnej bazie danych tylko przez siedem dni. Klient może uzyskiwać dostęp do usługi IBM Cognos Analytics on Cloud oraz korzystać z niej na warunkach określonych w najnowszym Opisie Usługi, dostępnym dla usługi IBM Cognos Analytics on Cloud pod adresem <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd>. W przypadku sprzeczności postanowienia niniejszego Opisu Usługi zastępują dokument Opis Usługi IBM Cognos Analytics on Cloud. Do funkcji tej mają zastosowanie warunki określone w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service” dotyczącym usługi IBM Cognos Analytics on Cloud.

Opłatami za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze objęte są następujące zasoby i Usługi. Bardziej szczegółowe informacje zawiera paragraf „Warunki dodatkowe”:

- 1 (jedno) Środowisko Testowe;
- 1 (jedno) Środowisko Produkcyjne.

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

Rozwiązanie IBM Order Management-Standard Edition jest bardziej wszechstronną Usługą Przetwarzania w Chmurze IBM do zarządzania zamówieniami w wielu kanałach. Została ona zaprojektowana z myślą o inteligentnym dopasowywaniu wewnętrznych i zewnętrznych źródeł zaopatrzenia do popytu przy jednoczesnym przestrzeganiu reguł biznesowych konfigurowanych przez organizację. Jest to oparte na współpracy z dostawcami rozwiązanie, które konsoliduje zamówienia z wielu kanałów i przedstawia w jednym widoku popyt, stany magazynowe i dostawy w globalnych sieciach. Usługę tę można zintegrować za pomocą wielu obsługiwanych metod z procesami obsługi handlu elektronicznego, hurtowni, łańcucha dostaw, finansów, podatków, płatności oraz innymi procesami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Omawiana Usługa Przetwarzania w Chmurze jest dostępna w modelu subskrypcji z opłatami za używanie, a w jej skład wchodzi następujące funkcje:

- **Koordinowanie zamówień**
Agregowanie i monitorowanie zamówień pochodzących ze wszystkich kanałów oraz zarządzanie nimi na potrzeby złożonego, wielopoziomowego procesu koordynowania zamówień z możliwością wykrywania i eskalacji sytuacji problematycznych. Inteligentny mechanizm zaopatrzenia koordynuje realizację zamówień przez wielu uczestników procesu w całym rozszerzonym systemie przedsiębiorstwa. Jedno repozytorium zamówień umożliwia modyfikowanie, anulowanie, śledzenie i monitorowanie zamówienia na wszystkich etapach jego cyklu życia.
- **Dostęp do informacji o stanach magazynowych na wielu etapach łańcucha dostaw**
Konsolidacja informacji o stanach magazynowych z wielu systemów oraz generowanie jednego widoku obejmującego wiele rodzajów popytu i podaży. Dopasowywanie rodzajów popytu i podaży na wielu etapach łańcucha dostaw, za pomocą reguł biznesowych uwzględniających segmentację zapasów i towar przychodzący do magazynu, a także monitorowanie wartości progowych stanu magazynowego i szybkości rotacji towaru w magazynie. Można generować widoki stanów magazynowych przeznaczone dla konkretnych ról.
- **Optymalizacja planowania**
Kontrola nad przetwarzaniem zamówienia dzięki konfigurowalnym regułom, w których uwzględnione są zaawansowane reguły optymalizacji, wielopoziomowe relacje zamówienia, reguły dotyczące zaopatrzenia, zasobów, produktów i relacji oraz reguły biznesowe Klienta i jego preferencje w zakresie transportu.
- **Logistyka zwrotna**
Łączenie wielu wniosków dotyczących zwrotu lub naprawy z pierwotnymi zleceniami sprzedaży w celu śledzenia całego cyklu napraw. Można śledzić produkt wstecz do odpowiedniej lokalizacji zgodnie z regułami biznesowymi.

- Zaawansowane funkcje wyszukiwania i archiwizacji zamówień
Udoskonalone narzędzia do wyszukiwania, przechowywania i monitorowania zamówień na wszystkich etapach cyklu życia – aktywnych i zarchiwizowanych.
- Raportowanie operacyjne
Raportowanie z wykorzystaniem danych transakcyjnych Usługi Przetwarzania w Chmurze dotyczących bieżących operacji, oparte na usłudze IBM Cognos Analytics on Cloud. Do celów związanych z niniejszą Usługą Przetwarzania w Chmurze Klient może w ramach usługi IBM Cognos Analytics on Cloud używać wyłącznie przykładowych analiz IBM Cognos, języków uzupełniających, funkcji Framework Manager i Report Studio, zapytań dynamicznych, modułów danych oraz przykładowych raportów. Za pomocą usługi IBM Cognos Analytics on Cloud można generować maksymalnie 140 raportów operacyjnych tygodniowo, z wykorzystaniem danych Usługi Przetwarzania w Chmurze w ramach limitów określonych dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można jej używać w żadnym innym celu ani niezależnie od Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient nie może wyodrębnić danych z usługi IBM Cognos Analytics on Cloud w celu ich używania z jakimkolwiek innym repozytorium. Dane, które można wykorzystać w raportach, są dostępne w aktywnej bazie danych tylko przez siedem dni. Klient może uzyskiwać dostęp do usługi IBM Cognos Analytics on Cloud oraz korzystać z niej na warunkach określonych w najnowszym Opisie Usługi, dostępnym dla usługi IBM Cognos Analytics on Cloud pod adresem <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd>. W przypadku sprzeczności postanowienia niniejszego Opisu Usługi zastępują dokument Opis Usługi IBM Cognos Analytics on Cloud. Do funkcji tej mają zastosowanie warunki określone w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service” dotyczącym usługi IBM Cognos Analytics on Cloud.

Opłatami za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze objęte są następujące zasoby i Usługi. Bardziej szczegółowe informacje zawiera paragraf „Warunki dodatkowe”:

- 1 (jedno) Środowisko Integracyjne;
- 1 (jedno) Środowisko Testowe;
- 1 (jedno) Środowisko Przedprodukcyjne;
- 1 (jedno) Środowisko Produkcyjne;
- docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień, docelowy czas odtworzenia – 48 (czterdzieści osiem) godzin.

1.2 Usługi Opcjonalne

Poniżej zamieszczono opis opcji dla usługi IBM Order Management:

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Opcja Store Engagement została opracowana z myślą o zwiększeniu efektywności pracowników sklepu we wszystkich obszarach i obejmuje zarówno funkcje frontowe, jak i funkcje zaplecza. Usługa ta udostępnia następujące możliwości:

- Możliwość kompletowania, pakowania i wysyłania zamówień realizowanych w sklepie.
- Wyświetlanie i wykonywanie zadań kompletacji, pakowania i wysyłki przekazywanych do sklepu w odniesieniu do zamówień, a także zarządzanie tymi zadaniami.
- Rejestrowanie i realizację przychodzących przyjęć w odniesieniu do dostaw i zamówień w sklepie, a także zarządzanie tymi operacjami.
- Wyświetlanie i wykonywanie zleceń kompletacji, pakowania, wysyłki lub przyjęcia przesunięć przychodzących do sklepu i z niego wychodzących, a także zarządzanie tymi zadaniami.
- Kompletację w trybie wsadowym, która umożliwi kompletowanie wielu zamówień jednocześnie według poszczególnych artykułów zamiast jednego zamówienia naraz.
- Panel kontrolny sklepu, który umożliwi wyświetlanie statusu realizacji zamówienia klienta przez sklep.
- Możliwość rejestrowania zamówienia w sklepie niezależnie od metody lub lokalizacji jego realizacji zgodnie z dostępnością towaru w magazynie w obrębie całej sieci.
- Funkcje szybkiego rejestrowania i pobierania.

- Funkcje zaawansowanej obsługi klienta z możliwością modyfikacji zamówień, w tym anulowania zamówienia, anulowania poszczególnych pozycji, zmiany metody realizacji, dodawania i usuwania artykułów, zmiany ceny oraz dodawania i modyfikowania uwag do zamówienia.
- Możliwość obsługi zwrotów, w tym rejestrowania dyspozycji, w odniesieniu do wszystkich zamówień niezależnie od tego, w jakim kanale dokonano zakupu. Możliwość rejestrowania zwrotów bez danych zamówienia.
- Spersonalizowane rekomendacje i informacje o historii zamówień zapewniające dogłębniejszą wiedzę o kliencie. Możliwość dodawania uwag dotyczących klienta, które będą widoczne we wszystkich kanałach.

Używanie w sklepie jakichkolwiek Urządzeń Klientkich, które wykorzystują lub wywołują interfejsy API i usługę Order Management, wymaga uprzedniego zakupu usługi Store Engagement AddOn.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Call Center jest rozwiązaniem w postaci usługi przetwarzania w chmurze, przeznaczonym do obsługi centrum zgłoszeniowego i opartym na interfejsie WWW, które oferuje przedstawicielom obsługi klienta pojedynczy punkt dostępu do informacji handlowych. Usługa Call Center wspiera w elastyczny sposób interakcje z klientami, co pozwala wdrożyć funkcje typu „zamówienie z dowolnego miejsca, realizacja z dowolnego miejsca”.

Usługa Call Center umożliwia przedstawicielom centrum zgłoszeniowego:

- zapewnianie bezproblemowej obsługi klientów w trakcie interakcji z marką przedsiębiorstwa za pośrednictwem centrum zgłoszeniowego, sklepu lub sieci WWW;
- uzyskanie dostępu do jednolitego widoku transakcji klientów, co pozwala na lepiej ukierunkowane rozmowy z klientami dotyczące sprzedaży wiązanej produktów (cross-sell) i sprzedaży produktów wyższej klasy (up-sell);
- szybką i skuteczną obsługę złożonych zadań modyfikacji zamówień;
- ustalanie harmonogramu dostaw i terminów spotkań w trakcie jednego kontaktu (a nie wielu kontaktów);
- wyeliminowanie porzuconych zamówień dzięki możliwości przejęcia elektronicznego koszyka klienta;
- szybkie konfigurowanie towarów i usług na podstawie wymagań klientów.

Aby przedstawiciel ds. obsługi klienta miał dostęp do interfejsów API i usług Order Management w zakresie powyższych czynności dotyczących centrum zgłoszeniowego, niezbędny jest uprzedni zakup usługi Call Center AddOn.

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

Program ten umożliwia automatyczne tworzenie zleceń zakupu, które będą wysyłane do dostawców w celu ich realizacji metodą dropshippingu lub w celu uzupełnienia stanów magazynowych, a ponadto zarządzanie cyklem obsługi zleceń zakupu i śledzenie wyjątków, w tym automatyczne aktualizowanie statusu zamówień na podstawie zamówień powiązanych.

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments

Program ten umożliwia planowanie dostaw i innych usług dodatkowych podczas przetwarzania zamówienia. Wykorzystuje funkcje ustalania daty dostawy w oparciu o reguły, funkcje wyboru dostawcy i przydziału pracowników oraz zintegrowane mechanizmy kontroli stanów magazynowych, dostaw i realizacji usług.

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator

Program ten umożliwia klientom, przedstawicielom handlowym i partnerom handlowym konfigurowanie złożonych produktów i usług oparte na wielu opcjach oraz regułach biznesowych typowych dla produktu lub usługi.

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing

Program ten umożliwia zarządzanie cenami oparte na regułach i skonfigurowanych zamówieniach w formie wspólnej, wielokanałowej usługi.

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting

Program ten umożliwia tworzenie i negocjowanie ofert, automatyzację procesu zatwierdzania oraz egzekwowanie reguł dotyczących cen.

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment

Środowisko integracyjne jest włączone w edycję IBM Order Management Standard Edition. Nie jest objęte subskrypcją usługi IBM Order Management Essentials Edition. Ta opcja jest dostępna jako program dodatkowy do Usługi Przetwarzania w Chmurze, jeśli potrzebne są dodatkowe środowiska integracyjne.

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment

Środowisko testowe jest włączone zarówno w edycję IBM Order Management Essentials Edition, jak i IBM Order Management Standard Edition. Ta opcja jest dostępna jako program dodatkowy do Usługi Przetwarzania w Chmurze, jeśli potrzebne są dodatkowe środowiska testowe.

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Aby obsłużyć zamówienia w miesiącach kalendarzowych, w których szczytowa liczba Wierszy Zamówień na godzinę obsługiwana w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze przekracza maksymalną szczytową liczbę Wierszy Zamówień, do której Klient jest uprawniony, Klient może zwiększyć możliwości rozdzielania w porównaniu ze standardem określonym w paragrafie „Standardy Oferty” poniżej. Możliwość rozdzielania może być zwiększana stopniowo o 1000 Wierszy Zamówień na godzinę, a opłaty za nią będą naliczane w zależności od faktycznego wykorzystania. Klient będzie uiszczać opłaty z tego tytułu w miesiącach, w których zażądał zwiększenia mocy przetwarzania, tylko przez czas dostępności tej możliwości dla Klienta. Usługę tę należy zamówić co najmniej 60 dni przed rozpoczęciem miesiąca, w którym ma nastąpić rozdzielanie.

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support

Program ten umożliwia udzielenie wsparcia w problemach o poziomie istotności innym niż 1 w dodatkowej (drugiej lub trzeciej) strefie czasowej.

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network

Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga sieci VPN tylko wtedy, gdy połączenie integracyjne jest nieszyfrowane lub nie jest właściwie zabezpieczone podczas przesyłania danych przez Internet. Zapewnienie wysokiej dostępności wymaga nadmiarowych obwodów.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB

Usługa ta udostępnia ulepszone opcje łączności, które umożliwiają tworzenie bezpośrednich połączeń prywatnych między zdalnymi środowiskami sieci a wdrożeniami platformy IBM Cloud.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

Zapewnia lepsze docelowe parametry odzyskiwania sprawności na potrzeby utrzymania ciągłości biznesowej: docelowy czas odtworzenia – 4 (cztery) godziny, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 2 (dwie) godziny. Opcja Recovery Time Improvement jest dostępna tylko dla edycji Standard.

1.3 Usługi przyspieszające

Implementation Assurance Services

Implementation Assurance Services to usługi konsultingowe, w ramach których IBM przeprowadza przegląd planów Klienta dotyczących implementacji Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z zakresem przedmiotowym określonym dla danej oferty opisanej poniżej („Planów objętych Zakresem”). Celem tego przeglądu jest ocena wykorzystania funkcji oraz architektury/technologii Usługi Przetwarzania w Chmurze dostępnych w konfiguracji standardowej pod kątem rozszerzeń i dostosowań. W ramach przeglądu IBM przedstawi sprawdzone procedury dotyczące architektury i projektów najważniejszych dostosowań i rozszerzeń oraz planowania implementacji rozwiązania.

Klient udostępni niezbędne podstawowe i dodatkowe informacje oraz dokumentację dotyczącą Planów objętych Zakresem w terminie umożliwiającym przeprowadzenie przeglądów. Klient dopilnuje, aby w razie potrzeby dostępny był odpowiedni personel Klienta lub wyznaczonego przez Klienta dostawcy usług będącego osobą trzecią, odpowiedzialny za Plany objęte Zakresem, w celu przekazania niezbędnej wiedzy. Klient oraz opcjonalnie wyznaczona przez Klienta osoba trzecia będą dostępni w odpowiednim czasie, aby przejrzeć wyniki przeglądów.

IBM nie gwarantuje, że nabyta początkowo liczba godzin będzie wystarczająca do przeprowadzenia przeglądu planu Klienta. Pełny przegląd może wymagać nabycia dodatkowych bloków usług konsultingowych. Jeśli nabyta liczba godzin nie wystarczy do przeprowadzenia przeglądu całego projektu, preferowane będzie poszerzenie, a nie pogłębienie zakresu usług. Niezależnie od tego, czy wykorzystano wszystkie godziny, usługę uznaje się za zrealizowaną z chwilą wykonania wspólnie zaplanowanych i przydzielonych zadań oraz dostarczenia odpowiednich materiałów w ramach zamówionej liczby godzin określonej w Dokumencie Transakcyjnym Klienta, a także zakończenia przeglądu przeprowadzonego wspólnie z Klientem. Jeśli Klient nie dostarczy informacji potrzebnych do wykonania usługi Implementation Assurance Service w wymaganym terminie, to działania związane z tą usługą zostaną wstrzymane, a sama usługa będzie uznana za zrealizowaną.

Usługi Implementation Assurance Services są dostępne wyłącznie w okresie ich obowiązywania, w ustalonym maksymalnym wymiarze godzin i w zakresie przedmiotowym określonym dla każdej z ofert opisanych poniżej. Niewykorzystane godziny usług konsultingowych tracą ważność i przypadają z końcem okresu ich obowiązywania.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

W ramach tej oferty świadczone są usługi konsultingowe związane z przeglądami podczas projektowania i implementacji Usługi Przetwarzania w Chmurze, w maksymalnym wymiarze 80 godzin w ciągu 6 (sześciu) miesięcy. Przeglądy obejmują dokumenty zawierające schemat i definicję rozwiązania oraz plan projektu implementacji. Klient i IBM mogą za obopólną zgodą zmodyfikować listę przeglądów, jeśli jest to wymagane ze względu na przewidywane ryzyko związane z projektem.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

W ramach tej oferty świadczone są usługi konsultingowe związane z przeglądami podczas projektowania i implementacji Usługi Przetwarzania w Chmurze, w maksymalnym wymiarze 160 godzin w ciągu 6 (sześciu) miesięcy. Przeglądy obejmują dokumenty zawierające schemat i definicję rozwiązania, plan projektu implementacji, plany projektu na poziomie makro i poszczególnych przebiegów, plany testów, plan gotowości do uruchomienia produkcyjnego, plan gotowości dla użytkowników biznesowych oraz środowiska tworzenia i eksploatacji oprogramowania, a także plan przekazywania wiedzy technicznej. Klient i IBM mogą za obopólną zgodą zmodyfikować lub uzupełnić listę przeglądów, jeśli jest to wymagane ze względu na przewidywane ryzyko związane z projektem.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

W ramach tej oferty świadczone są usługi konsultingowe związane z przeglądami podczas projektowania i implementacji Usługi Przetwarzania w Chmurze, w maksymalnym wymiarze 240 godzin w ciągu 6 (sześciu) miesięcy. Przeglądy obejmują wymagania funkcjonalne i pozafunkcjonalne, dokumenty zawierające schemat i definicję rozwiązania, plan projektu, plany projektu na poziomie makro i poszczególnych przebiegów, oczekiwane wyniki, plany testów, procesy budowania i wdrażania, plan gotowości do uruchomienia produkcyjnego, plan gotowości dla użytkowników biznesowych oraz środowiska tworzenia i eksploatacji oprogramowania, a także plan przekazywania wiedzy technicznej. Klient i IBM mogą za obopólną zgodą zmodyfikować lub uzupełnić listę przeglądów, jeśli jest to wymagane ze względu na przewidywane ryzyko związane z projektem.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

W ramach tej oferty edycje Fundamental, Standard i Comprehensive usługi Implementation Assurance Service zostają rozszerzone o dodatkowych osiem godzin świadczenia usług w początkowo określonym okresie.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, 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. 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 DPD.

Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Wiersz Zamówienia to wiersz na zamówieniu zarządzanym lub przetwarzanym przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- Połączenie to łącze lub powiązanie z bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia, które zostały udostępnione dla Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Urządzenie Klientckie to urządzenie, które żąda komend wykonawczych, procedur lub aplikacji ze środowiska serwera uzyskującego dostęp do Usług Przetwarzania w Chmurze bądź otrzymuje takie komendy wykonawcze, procedury lub aplikacje.
- Autoryzowany Użytkownik to unikalny użytkownik, który ma prawo dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków.

- Przedsięwzięcie to usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Oprogramowanie pomocnicze

Oprogramowanie pomocnicze jest udostępniane Klientowi na następujących warunkach:

Oprogramowanie pomocnicze	Odpowiednie warunki licencji (o ile mają zastosowanie)
IBM Order Management Developer Toolkit	https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Dane Kont PCI

Usługa Przetwarzania w Chmurze nie jest przeznaczona do przechowywania, przesyłania ani przetwarzania danych kont zgodnych ze standardem Payment Card Industry (PCI) („Danych Kont PCI”). Aby zmniejszyć ryzyko, Dane Kont PCI należy przekierować w inne miejsce, „wyciąć” za pomocą ramki iFrame lub zastosować inną technologię, która przekazuje takie dane z przeglądarki Klienta bezpośrednio do dostawcy usług płatniczych zgodnych ze standardem PCI.

W razie potrzeby Usługa Przetwarzania w Chmurze zezwoli na przesyłanie Danych Kont PCI przez sieć oraz ich przetwarzanie na obrazach serwera w tzw. strefie zdemilitaryzowanej (DMZ) i warstwie Aplikacji. Dane Kont PCI mogą być przetwarzane w pamięci i przekazywane dalej do dostawcy usług płatniczych Klienta, ale nie można ich przenosić do bazy danych ani też zapisywać w jakimkolwiek systemie plików lub na jakimkolwiek urządzeniu w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

W okresie subskrypcji IBM będzie przestrzegać standardu bezpieczeństwa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) w odniesieniu do mechanizmów kontroli zarządzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Stosowane mechanizmy kontroli zostaną udokumentowane w kwestionariuszu Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D), który zawiera atest zgodności AoC (Attestation of Compliance), lub poprzez zastosowanie odpowiedniej metody raportowania określonej w standardzie PCI DSS.

5.3 Aktualizacje Usługi Przetwarzania w Chmurze

IBM może implementować aktualizacje, nowe wersje i poprawki oraz wprowadzać inne zmiany, w tym zmiany związane z konserwacją, w odniesieniu do Aplikacji i/lub Usługi Przetwarzania w Chmurze, w sposób przez siebie określony. Obowiązkiem Klienta jest dopilnowanie, aby Rozszerzenia były zgodne z Usługą Przetwarzania w Chmurze, oraz przeprowadzenie wszelkich niezbędnych do zapewnienia takiej zgodności testów lub prac programistycznych dotyczących Rozszerzeń. W przypadku aktualizacji Aplikacji lub innych zmian, które zdaniem IBM mogą mieć wpływ na Rozszerzenia Klienta, z wyjątkiem poprawek dotyczących bezpieczeństwa lub innych podobnych poprawek uznanych przez IBM za niezbędne w celu usunięcia słabych punktów zabezpieczeń i luk zagrażających Usłudze Przetwarzania w Chmurze, IBM zapewni Klientowi pakiet narzędzi programistycznych umożliwiający utworzenie instancji lokalnego środowiska testowego przed wprowadzeniem takich zmian w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, co pozwoli Klientowi na przetestowanie jego Rozszerzeń.

5.4 Rozszerzenia

Klient może skonfigurować Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie ze swoimi wymaganiami biznesowymi poprzez utworzenie Rozszerzeń do Aplikacji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Rozszerzenia stanowią Zawartość (zgodnie z definicją w umowie podstawowej Klienta z IBM o Usługę Przetwarzania w Chmurze) dostarczaną przez Klienta w ramach użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze i nie są częścią tej usługi. Klient jest odpowiedzialny za opracowanie, serwis i wsparcie wszystkich Rozszerzeń oraz zarządzanie nimi. Klient może zawrzeć odrębną umowę z IBM lub podwykonawcą będącym osobą trzecią, który został upoważniony przez IBM w formie pisemnej do tworzenia Rozszerzeń.

- a. Rozszerzenia tworzone przez Klienta podlegają następującym warunkom dodatkowym:
- (1) IBM będzie mieć prawo do przeglądania i zatwierdzania lub odrzucania dokumentów projektowych, planów testowania, wyników testów oraz kodu obiektowego Rozszerzeń pod kątem ich zgodności z warunkami Umowy.
 - (2) IBM może wymagać od Klienta przeprowadzenia testów wydajności określonych przez IBM. Klient dostarczy IBM takie dokumenty projektowe, plany i wyniki testów oraz kod obiektowy do przeglądu w odpowiednim czasie przed uruchomieniem Usługi Przetwarzania w Chmurze i będzie współpracować z IBM w rozwiązywaniu problemów określonych przez IBM.
 - (3) Klient wdroży i będzie realizować program przeciwdziałający zainfekowaniu Rozszerzeń przez szkodliwe oprogramowanie, w tym wirusy, konie trojańskie, ataki typu „odmowa usługi” oraz inne szkodliwe i ukryte technologie.
 - (4) IBM może monitorować i skanować Rozszerzenia pod kątem słabych punktów zabezpieczeń i/lub szkodliwego oprogramowania. IBM może usunąć Rozszerzenia z dowolnego środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze lub zawiesić Usługę Przetwarzania w Chmurze do chwili rozwiązania problemów wynikających ze słabych punktów zabezpieczeń lub szkodliwego oprogramowania.
 - (5) Rozszerzenia nie będą obejmować ani wprowadzać oprogramowania komercyjnego lub pakietowego osób trzecich, które działa niezależnie od Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dodawanie takiego oprogramowania jest zabronione.
 - (6) Klient jest odpowiedzialny za przeszkolenie i utrzymanie personelu o odpowiednim poziomie wiedzy i doświadczenia, który będzie pracować z Usługą Przetwarzania w Chmurze i Rozszerzeniami w okresie subskrypcji, na koszt Klienta. Jeśli IBM stwierdzi, że Klient nie jest zdolny do wykonywania swoich zadań, korzystając z uzasadnionej pomocy, to IBM, według swojego wyłącznego uznania, może zażądać od Klienta zaangażowania się w działania mające na celu transfer praktycznej wiedzy z udziałem personelu IBM wyspecjalizowanego w usługach profesjonalnych. Takie działania z zakresu transferu wiedzy będą wykonywane za dodatkową opłatą na koszt Klienta.
- b. Klient odpowiada za wdrożenie i wykonanie wszystkich testów Rozszerzeń we wszystkich Środowiskach.
- c. Wszelkie dodatkowe prace, które mają zostać wykonane przez IBM w celu wsparcia Rozszerzeń, takie jak tworzenie Rozszerzeń bądź aktywacja innych zintegrowanych komponentów, mogą zostać opisane w odrębnym zakresie prac uzgodnionym między IBM a Klientem i będą podlegać odrębnym opłatom fakturowanym zgodnie z warunkami i opłatami zawartymi w takim zakresie prac.

5.5 Środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniana jest infrastruktura umożliwiająca używanie oprogramowania, do której IBM zapewnia wsparcie oraz niezbędne aktualizacje sieci, sprzętu i systemów. W ramach subskrypcji IBM udostępnia jedno lub więcej wymienionych poniżej środowisk zależnie od edycji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Na żądanie, za dodatkową opłatą, Klient może uzyskać środowiska dodatkowe lub autonomiczne.

- Środowisko Integracyjne
Jedna instancja, równoważna pod względem funkcjonalnym z instancją produkcyjną, oraz infrastruktura pomocnicza używana wyłącznie w celu integracji i testowania funkcjonalnego nowej Usługi Przetwarzania w Chmurze, włącznie z Aplikacją i ewentualnymi Rozszerzeniami. Przewiduje się, że Środowisko Integracyjne będzie wdrażane nawet kilka razy dziennie w celu uzyskania kompilacji gotowej do wdrożenia w Środowisku Testowym.
- Środowisko Testowe
Jedna instancja, równoważna pod względem funkcjonalnym z instancją produkcyjną, oraz infrastruktura pomocnicza używana zwykle w celu przeprowadzenia testów jakości i wydajności oraz testów końcowych nowej Usługi Przetwarzania w Chmurze, włącznie z Aplikacją i ewentualnymi Rozszerzeniami. Środowisko Testowe zawiera zwykle tylko stabilne strumienie kodu wdrożone w ramach przygotowania do ostatecznego wdrożenia w Środowisku Przedprodukcyjnym, Środowisku Produkcyjnym i Środowisku Usuwania Skutków Katastrofy (w zależności od sytuacji).

- Środowisko Przedprodukcyjne
Ograniczona replika instancji produkcyjnej udostępniona Klientowi w celu wdrożenia konfiguracji finalnej Aplikacji z ewentualnymi Rozszerzeniami oraz przeprowadzenia jej testów końcowych. Środowisko to jest zawsze zgodne ze standardami operacyjnymi i standardami dotyczącymi zachowania zgodności z przepisami. Nie jest jednak objęte Umową dotyczącą Poziomu Usług. Środowisko Przedprodukcyjne jest głównym miejscem, w którym Klient przeprowadza testy odbiorcze użytkownika oraz finalną ocenę i testy wydajności produktu przed jego uruchomieniem w Środowisku Produkcyjnym.
- Środowisko Produkcyjne
Środowisko Produkcyjne to miejsce, w którym ostatecznie uruchamiane jest każde oprogramowanie w ramach zarządzania cyklem życia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dostęp do tego środowiska jest ograniczony do personelu IBM lub autoryzowanych użytkowników. Środowisko Produkcyjne składa się z Aplikacji, systemów i infrastruktury pomocniczej systemów, do których użytkownicy końcowi oraz Klienci organizacji uzyskują dostęp i z których na bieżąco korzystają w celach związanych z realizacją procesów biznesowych i transakcji.

5.6 Integracja Usługi Przetwarzania w Chmurze

Usługa Przetwarzania w Chmurze obsługuje różne metody integracji z wcześniejszymi usługami oraz usługami pomocniczymi. W ramach Usługi udostępniane są wymienione poniżej możliwości, wymagające lub niewymagające użycia obwodów wirtualnych lub fizycznych.

- Interfejs API
Zestaw procedur, protokołów i narzędzi służących do budowania oprogramowania i aplikacji.
- Kolejka komunikatów (Message Queue – MQ)
Opcja umożliwiająca komunikację międzyprocesową (IPC) lub międzywątkową w ramach tego samego procesu. W rezultacie Usługa Przetwarzania w Chmurze, poprzez połączenia wychodzące usługi Java Messaging Service (JMS), może służyć jako punkt końcowy sieci MQ lub komunikacji punkt-punkt. Usługa Przetwarzania w Chmurze nie zapewnia punktu połączeń przychodzących ani routingu między 2 (dwoma) lub więcej punktami końcowymi, które nie wchodzą w jej skład.

5.7 Monitorowanie

IBM udostępnia wymienione poniżej funkcje monitorowania zaprojektowane w celu oceny różnych aspektów Usługi Przetwarzania w Chmurze, od fizycznego stanu sprzętu po wydajność:

- Cloud Infrastructure Monitoring
Monitorowanie stanu platformy infrastruktury przetwarzania w chmurze.
 - Application Monitoring
Obejmuje monitorowanie stanu i poprawności Aplikacji.
 - Synthetic Monitoring
„Symulowane kliknięcia użytkownika” w celu sprawdzenia stanu Rozszerzeń uruchamianych razem z Aplikacją.
- a. Monitorowanie Środowiska Produkcyjnego
- (1) IBM będzie reagować na wyniki monitorowania platformy zgodnie z poziomem istotności i potencjalnymi skutkami błędu. IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności Aplikacji jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie istotności 1 i rozpocznie proces określania priorytetów.
 - (2) IBM zapewni monitorowanie opracowanych przez Klienta syntetycznych przypadków użycia, będzie monitorować i otwierać odpowiednie przypadki objęte wsparciem na podstawie ich wpływu na Usługę Przetwarzania w Chmurze oraz rozpocznie proces określania priorytetów. Monitorowanie syntetyczne jest ograniczone do „symulowanych kliknięć użytkowników”. IBM monitoruje syntetyczne przypadki użycia dotyczące Klienta w celu oceny dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze z perspektywy użytkownika. Wykorzystuje do tego zautomatyzowaną metodę symulowania ścieżki kliknięć dla określonych zadań wykonywanych przez użytkowników.

- b. Monitorowanie Środowiska Pozaprodukcyjnego
 - (1) IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności Aplikacji w Środowisku Testowym lub Środowisku Przedprodukcyjnym jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie istotności 2 i rozpocznie proces określania priorytetów. Jeśli problem wchodzi w zakres odpowiedzialności Klienta, to IBM powiadomi o tym Klienta i będzie kontynuować śledzenie przypadku.
 - (2) IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności Aplikacji w Środowisku Integracyjnym jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie istotności 3 i rozwiąże problem poprzez przywrócenie systemu do ostatniej znanej działającej kopii zapasowej lub poprzez reinstalację.

5.8 Przechowywanie historii zamówień

Usługa Przetwarzania w Chmurze przechowuje historię zamówień przez 1 (jeden) rok w aktywnej tabeli oraz przez dodatkowe 2 (dwa) lata w tabeli historii.

5.9 Opcje integracji sieciowej

Poniżej przedstawiono obsługiwane, ale niewymagane opcje integracji z sieciami Klienta.

- a. Whitelisting Connections over the Internet

Opcja ta ogranicza dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze lub jej części do wybranych publicznych adresów internetowych. Umożliwia to elastyczne ograniczanie dostępu do lokalizacji określonych przez Klienta. Opcja ta jest włączona w Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- b. Virtual Private Network (VPN) through the Internet

Opcja ta umożliwi rozszerzenie sieci prywatnej na sieć publiczną. Sieć VPN jest tworzona poprzez ustanowienie wirtualnego połączenia punkt-punkt z wykorzystaniem połączeń dedykowanych, wirtualnych protokołów tunelowania lub szyfrowania ruchu. Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga sieci VPN tylko wtedy, gdy połączenie integracyjne jest nieszyfrowane lub nie jest właściwie zabezpieczone podczas przesyłania danych przez Internet. Zapewnienie wysokiej dostępności wymaga nadmiarowych obwodów. Sieć VPN jest dostępna jako opcjonalny program dodatkowy.
- c. Direct Connect SoftLayer 1GB

Usługa ta udostępnia ulepszone opcje łączności, które umożliwiają tworzenie bezpośrednich połączeń prywatnych między zdalnymi środowiskami sieci a wdrożeniami platformy IBM Cloud. Usługa Direct Connect SoftLayer 1 GB jest dostępna jako opcjonalny program dodatkowy.

5.10 Docelowy okres dopuszczalnej utraty danych / docelowy czas odtworzenia

Docelowy okres dopuszczalnej utraty danych to moment, do którego powinny zostać odzyskane dane używane w infrastrukturze informatycznej i utracone w wyniku katastrofy. Docelowy czas odtworzenia to zadeklarowany czas, w którym proces biznesowy powinien zostać przywrócony po katastrofie w sposób pozwalający na uniknięcie nieakceptowalnych konsekwencji przerwania ciągłości biznesowej. IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań w celu zapewnienia odpowiedniego docelowego okresu dopuszczalnej utraty danych / docelowego czasu odtworzenia, jeśli uzna, mając ku temu podstawy, że nastąpiła katastrofa. Podczas realizacji docelowego czasu odtworzenia Środowisko Przedprodukcyjne nie jest dostępne.

5.11 Standardy Oferty dla usługi Order Management

Standardy oferty, o których mowa w niniejszym paragrafie, określają niektóre limity funkcjonalne i techniczne dla subskrypcji poszczególnych edycji („Standardy Oferty”). O ile IBM i Klient nie uzgodnili inaczej na piśmie, korzystanie przez Klienta z Usługi Przetwarzania w Chmurze, dowolnej implementacji lub konfiguracji tej Usługi oraz wszelkich dozwolonych Rozszerzeń musi być zgodne z limitami opisanymi w poniższych Standardach Oferty. Przekroczenie tych limitów wymaga pisemnej zgody IBM i może spowodować naliczenie dodatkowych opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze oprócz opłat za powiązane usługi implementacji lub konfigurowania.

Szczytowa liczba wierszy zamówień na godzinę, która jest obsługiwana przez Usługę Przetwarzania w Chmurze, zwiększa się wraz z roczną liczbą wierszy. Jeśli Klient chce tymczasowo lub na stałe zwiększyć szczytową liczbę wierszy na godzinę, to musi zamówić program dodatkowy Peak Hourly Burst Capability.

Przekroczenie tej liczby może sprawić, że wydajność Usługi Przetwarzania w Chmurze spadnie, a Umowa dotycząca Poziomu Usług przestanie obowiązywać. Dodatkową moc obliczeniową można nabyć poprzez zakup programu dodatkowego Peak Hourly Burst Capability.

W poniższej tabeli przedstawiono szczytowe liczby wierszy zamówień na godzinę obsługiwane dla uprawnień nabytych w ramach subskrypcji, określonych w Setkach Tysięcy Wierszy Zamówień:

Setki Tysięcy Wierszy Zamówień objęte Subskrypcją	Szczytowa Liczba Wierszy Zamówień na Godzinę
1	500
2–5	2500
6–10	5000
11–17	6000
18–25	9000
26–37	10 000
38–50	18 000
51–75	20 000
76–100	24 000
101–125	30 000
126–250	40 000
251–275	50 000
276–500	60 000
501–750	70 000
751–1000	80 000
1001–1250	120 000
1251–2500	155 000
2501–3750	260 000
3751–5000	360 000
5001–7500	500 000
7501–10 000	800 000
10 001 i więcej	Do ustalenia przez IBM na podstawie faktycznych wymagań

Przykład: Dla Klienta, który w ramach subskrypcji zakupił 42 Setki Tysięcy Wierszy Zamówień, Szczytowa Liczba Wierszy Zamówień na Godzinę może wynieść 18 000. Subskrypcja programu dodatkowego Peak Hourly Burst Capability umożliwi Klientowi zwiększenie mocy obliczeniowej o tysiąc Wierszy Zamówień w ciągu każdej godziny dla każdego uprawnienia do Tysiąca Wierszy Zamówień. W celu zwiększenia mocy obliczeniowej można nabyć dodatkowe jednostki w liczbie będącej wielokrotnością 1000 wierszy zamówień na godzinę.

5.12 Obowiązki Stron po rozwiązaniu Umowy

Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy lub niniejszego Opisu Usługi, niezależnie od przyczyny tego wygaśnięcia lub rozwiązania, oprócz obowiązków określonych w Umowie Strony mają następujące zobowiązania:

Jeśli Klient wymaga formalnego planu rozwiązania Umowy, to wszelkie działania IBM lub wydatki ponoszone przez IBM w celu wsparcia przeniesienia Środowisk do centrum przetwarzania danych innego niż centrum IBM zostaną wyszczególnione w odrębnej umowie oraz będą rozliczane w oparciu o stawki i terminy uzgodnione przez Strony.

5.13 Definicje

- **Aplikacja** – oprogramowanie IBM, które udostępnia podstawowe funkcje Usługi Przetwarzania w Chmurze (w tym oryginał oraz wszystkie pełne i częściowe kopie tego oprogramowania), w szczególności: 1) instrukcje i dane w formie zapisu maszynowego, 2) komponenty, 3) treść audiowizualna (np. obrazy, tekst, nagrania lub zdjęcia), 4) materiały pokrewne objęte licencją oraz 5) dokumenty lub klucze licencyjne (wraz z dokumentacją) udostępnione przez IBM, do których Klient może uzyskać dostęp za pośrednictwem Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- **Środowisko** – instancja Aplikacji, którą można wdrożyć, w tym infrastruktura niezbędna do obsługi tej Aplikacji w celach zgodnych z jej przeznaczeniem, oraz, w zależności od kontekstu, Środowisko Integracyjne, Środowisko Testowe, Środowisko Przedprodukcyjne lub Środowisko Produkcyjne.
- **Rozszerzenia** – konfiguracja i artefakty oprogramowania, które zostały dostarczone przez Klienta lub upoważnioną przez niego osobę trzecią w celu rozszerzenia Usługi Przetwarzania w Chmurze poprzez wdrożenie przepływu procesów biznesowych Klienta, zarządzanie konkretnym zapotrzebowaniem na dane oraz oznakowanie usługi marką Klienta zgodnie z wymaganiami biznesowymi Klienta. Rozszerzenia mogą obejmować kod oprogramowania, rozszerzenia baz danych, a także skrypty lub pliki utworzone w celu skonfigurowania sposobu używania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta, w tym Integracje z Usługami Osób Trzecich lub źródłami danych. Za Rozszerzenia odpowiedzialny jest Klient.
- **Dane Kont PCI (Payment Card Industry)** – dane kont posiadaczy kart płatniczych umieszczone na kartach lub związane z transakcjami zrealizowanymi za pomocą kart, w tym za pomocą najczęściej używanych kart debetowych, kredytowych i przedpłaconych, elektronicznych portmonetek oraz kart ATM i POS, w szczególności dane posiadacza karty (Cardholder Data – CHD) oraz wrażliwe dane konta (Sensitive Account Data – SAD), podlegające wytycznym dotyczącym bezpieczeństwa i obsługi określonym w standardzie Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).
- **Usługi Osób Trzecich** – świadczone przez osoby trzecie usługi przetwarzania danych, usługi związane z bazami danych, usługi WWW, usługi związane z oprogramowaniem lub inne treści osób trzecich dostępne za pośrednictwem Usługi Przetwarzania w Chmurze.

6. Warunki unieważniające

6.1 Wykorzystanie danych

Następujące postanowienie ma znaczenie rozstrzygające w przypadku, gdy którekolwiek z postanowień paragrafu „Ochrona Zawartości i Danych” warunków podstawowych dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze, które zostały uzgodnione między Stronami, jest z nim sprzeczne: IBM nie będzie wykorzystywać ani ujawniać rezultatów używania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta, które występują wyłącznie w Zawartości (Rezultatach) Klienta lub w inny sposób umożliwiają jego identyfikację. IBM może jednak wykorzystywać Zawartość oraz oparte na niej informacje (z wyjątkiem Rezultatów) uzyskane w trakcie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze, pod warunkiem że usunie z nich identyfikatory osób, tak aby przypisanie danych osobowych do konkretnych osób bez dodatkowych informacji nie było już możliwe. IBM będzie wykorzystywać takie dane wyłącznie do celów związanych z badaniami, testami i tworzeniem ofert.