

IBM Campaign Managed Hosted

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

IBM Campaign Managed Hosted (CMH) to usługa zarządzania kampanią, która ułatwia marketerom projektowanie, realizowanie i optymalizowanie spersonalizowanych akcji marketingowych w wielu kanałach oraz segmentację na wielu źródłach danych w celu dostarczenia precyzyjnie dostosowanego przekazu.

Usługa IBM Campaign Managed Hosted jest dostępna w następujących edycjach:

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition udostępnia następujące funkcje:

- Projektowanie wielokanałowych kampanii i zarządzanie nimi.
- Zarządzanie logiką kampanii i elementami jej dostarczania, takimi jak wykluczone grupy odbiorców, doraźne tworzenie pól i segmentacja klientów.
- Modelowanie i wykonywanie kampanii w kanałach cyfrowych.
- Dokonywanie pomiarów i raportowanie parametrów akcji marketingowych.
- Ocena akcji marketingowych w podziale na wiele punktów danych, m.in. segmenty, produkty, kanały, marki, daty i godziny.
- Korzystanie z metod przypisywania w celu powiązania reakcji bezpośrednich, pośrednich i wnioskowanych z kampaniami.
- Zapisywanie elementów kampanii, ofert marketingowych, segmentów klientów, informacji kontaktowych i historii odpowiedzi w scentralizowanym repozytorium.
- Tworzenie ofert na podstawie szablonów ze standardowymi i niestandardowymi atrybutami i wartościami.
- Tematyczne hurtownie danych, które mogą obejmować tabele klientów indywidualnych, gospodarstw domowych, historii/wymiaru zakupów, historii/wymiaru modelu, historii/wymiaru kampanii, zachowań związanych z przeglądaniem oraz inne tabele zdefiniowane przez klienta.

Opłaty za subskrypcję tej usługi obejmują następujące pozycje:

- 1 (jedno) Środowisko Produkcyjne.
- Maksymalnie 15 (piętnaście) tabel tematycznej hurtowni danych z danymi odświeżanymi codziennie.
- Maksymalnie 6 (sześć) miesięcy kroczącej historii kontaktów i reakcji.
- Tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowej pamięci masowej przez 14 (czternaście) dni.
- Monitorowanie i wsparcie środowiska produkcyjnego Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz zarządzanie nim.

Zasoby udostępniane w ramach wersji Essentials Edition obejmują:

- Maksymalnie 10 (dziesięciu) użytkowników.
- Klient może nabyć uprawnienia do maksymalnie 5 (pięciu) milionów Rekordów Bazy Danych miesięcznie.

1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

Usługa IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition obejmuje całą funkcjonalność edycji Essentials Edition, jest jednak przeznaczona dla marketerów o większych potrzebach w zakresie bazy danych.

Zasoby udostępniane w ramach wersji Standard Edition obejmują:

- Maksymalnie 25 (dwudziestu pięciu) użytkowników.
- Klient może nabyć uprawnienia do maksymalnie 20 (dwudziestu) milionów Rekordów Bazy Danych miesięcznie.

1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

Usługa IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition obejmuje całą funkcjonalność edycji Standard Edition, jest jednak przeznaczona dla marketerów o jeszcze większych potrzebach w zakresie bazy danych.

Zasoby udostępniane w ramach wersji Premium Edition obejmują:

- Maksymalnie 50 (pięćdziesięciu) użytkowników.
- Klient może nabyć uprawnienia do maksymalnie 50 (pięćdziesięciu) milionów Rekordów Bazy Danych miesięcznie.

1.4 Dodatkowe produkty oferowane

1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records

Klient może nabywać uprawnienia do Rekordów Bazy Danych w pakietach po 100 000 do wykorzystania w połączeniu z edycją usługi wykupioną przez Klienta. Rekordy Bazy Danych oznaczają klientów i potencjalnych klientów Klienta w tematycznej hurtowni danych. Klient musi nabyć co najmniej jeden pakiet 100 000 Rekordów Bazy Danych w celu korzystania z dowolnej edycji usługi IBM Campaign Managed Hosted.

1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records

Ta usługa umożliwia obsługę dodatkowych 20 (dwudziestu) milionów Rekordów Bazy Danych w ramach usługi Campaign Managed Hosted Premium Edition. Klient może zasubskrybować maksymalnie 2 (dwie) takie usługi, zapewniające mu łącznie obsługę maksymalnie 40 (czterdziestu) milionów dodatkowych Rekordów Bazy Danych w ramach używanej przez Klienta edycji Premium. Usługa jest dostępna wyłącznie dla subskrybentów usługi w edycji Premium.

1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History

Ta usługa zapewnia Klientowi dodatkowe 6 (sześć) miesięcy przechowywania kroczącej historii kontaktów i reakcji. Klient może zasubskrybować maksymalnie 3 (trzy) takie usługi, zapewniające mu łącznie dodatkowe 18 (osiemnaście) miesięcy przechowywania kroczącej historii kontaktów i reakcji w ramach do używanej przez Klienta usługi Campaign Managed Hosted Edition.

1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables

Ta usługa zapewnia Klientowi dodatkowe 5 (pięć) tabel tematycznej hurtowni danych dla używanej przez Klienta usługi Campaign Managed Hosted Edition. Klient może zasubskrybować maksymalnie 2 (dwa) dodatkowe zestawy po 5 (pięć) tabel tematycznej hurtowni danych, uzyskując łącznie dodatkowo maksymalnie 10 (dziesięć) tabel tematycznej hurtowni danych.

1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled

Opcja ta umożliwia Klientowi korzystanie ze środowiska Campaign Managed Hosted dostosowanego do wymagań ustawy Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). Usługa utrzymuje zgodność używanej przez Klienta usługi Campaign Managed Hosted Edition ze standardami HIPAA.

1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support

Jest to zdalnie dostarczana usługa subskrypcyjna w trybie ciągłym, dostępna zarówno dla licencjobiorców oprogramowania IBM Campaign, jak i subskrybentów usługi IBM Campaign Managed Hosted. Każde uprawnienie do Przedsięwzięcia umożliwia Klientowi korzystanie z usług określonego pracownika wsparcia technicznego w pakietach czasowych po 10 (dziesięć) godzin miesięcznie. Pracownik wsparcia technicznego będzie współpracować z Klientem przy obsłudze zgłoszeń, udzielać rekomendacji w

zakresie działań prewencyjnych i pomagać w rozwiązywaniu problemów. Usługi spersonalizowanego wsparcia obejmują: poradnictwo dostosowane do branży i działalności Klienta oraz pomoc w osiągnięciu maksymalnej produktywności korzystania z tej oferty. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu. Do korzystania z tej usługi niezbędna jest subskrypcja usługi IBM Campaign Managed Hosted.

1.5 Usługi konfigurowania

1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up

Jest to usługa konfigurowania, polegająca na wdrożeniu infrastruktury chmury prywatnej Klienta w celu obsługi najnowszej wersji oprogramowania IBM Campaign instalowanego lokalnie.

Konfigurowanie definiuje się jako czynności mające na celu utworzenie Środowiska Produkcyjnego Usługi Przetwarzania w Chmurze. Niektóre czynności konfiguracyjne zależą od Klienta.

Czynności konfiguracyjne obejmują między innymi:

- a. udostępnienie infrastruktury dla Środowiska Produkcyjnego Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- b. zainstalowanie w Środowisku Produkcyjnym najnowszej wersji aplikacji IBM Campaign wraz ze wszystkimi stosownymi poprawkami;
- c. nawiązanie połączenia sieciowego z systemami Klienta w celu umożliwienia przesyłania plików (protokół SFTP);
- d. skonfigurowanie maksymalnie 4 (czterech) dostawców w danych wyjściowych;
- e. przetestowanie dostępu Klienta do Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- f. przeprowadzenie szkoleń z zakresu narzędzia do zarządzania incydentami;
- g. przygotowanie do przyjmowania plików przychodzących Klienta w serwisie SFTP;
- h. uruchomienie procesów ładowania danych do hurtowni tematycznej.

Klient otrzyma dokument wymagań wstępnych, precyzujący zadania i obowiązki Klienta w procesie konfigurowania. W ramach tego procesu Klient udostępni osobę kontaktową, której obowiązki będą obejmować definiowanie struktur tabel w tematycznej hurtowni danych Klienta, tworzenie plików danych, konfigurowanie łączności SFTP, identyfikowanie użytkowników, definiowanie ról użytkowników oraz udzielanie pomocy podczas testów konfiguracyjnych.

Czynności konfiguracyjne nie obejmują usług implementacji, takich jak dostosowywanie konfiguracji aplikacji do specyficznych potrzeb biznesowych Klienta. Przykłady czynności implementacyjnych obejmują konfigurację grupy odbiorców, mapowanie tabel, konfigurowanie historii kontaktów i reakcji, tworzenie struktury folderów, konfigurowanie strategii bezpieczeństwa i kont użytkowników, a także tworzenie szablonu oferty. Wszelkie usługi implementacyjne wykraczające poza zakres czynności konfigurowania będą realizowane na podstawie Zakresu Prac.

1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

Klienci, którzy zasubskrybują usługę IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled, muszą nabyć usługę IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up, aby przeprowadzić początkową konfigurację swojej usługi Campaign Managed Hosted Edition for HIPAA.

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 zwyczaj 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=D95C1F504F501E6BBC783ECBD6ECF1C>

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 udostępniła 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. 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 99,95%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 98,0%	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 Przeszojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

3.3 Zastrzeżenia

Jeśli Klient przekroczy miesięczny limit Rekordów Bazy Danych określony w subskrypcji, nie jest uprawniony do skorzystania z Umowy dotyczącej Poziomu Usług za ten miesiąc.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub 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/handbook.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 jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Pięć Elementów. Element oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej używaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Elementów, które są przetwarzane lub zarządzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związane z jej używaniem, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Sto Tysięcy Rekordów Bazy Danych. Rekord Bazy Danych to zbiór pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako jedna całość. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Rekordów Bazy Danych (w zaokrągleniu w górę do najbliższych Stu Tysięcy), które mogą być przetwarzane lub zarządzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- 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 Opłaty wstępne

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania będzie naliczana jednorazowa opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, to w miesiącu następującym po takim przekroczeniu Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

5.4 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.

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. Uważa się, że Klient ma dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, w związku z czym jest zobowiązany do rozpoczęcia uiszczania płatności zgodnie z Dokumentami Transakcyjnymi, jeśli może podłączyć Usługę Przetwarzania w Chmurze do swojego środowiska, skonfigurować ją, dostosować do indywidualnych wymagań lub przetestować. 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 Lokalizacje świadczenia usług serwerowych

IBM udostępni w określonych regionach geograficznych centra przetwarzania danych, które będą używane do obsługi serwerowej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Oczekuje się, że Klienci będą korzystać z centrum przetwarzania danych zalecanego przez IBM w celu uzyskania optymalnej wydajności. Jeśli Klient wybierze centrum przetwarzania danych w innym regionie lub innej lokalizacji,

IBM nie gwarantuje, że Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie spełniać docelowe parametry wydajności.

7.3 Środowisko Produkcyjne i Gotowość Produkcyjna

Środowisko Produkcyjne składa się z aplikacji, systemów i systemowej infrastruktury pomocniczej, do których Klient uzyskuje dostęp operacyjny i których używa do wykonywania swoich procesów biznesowych i transakcji. Dostęp administracyjny do tego systemu ma tylko personel IBM, osoba trzecia upoważniona przez IBM lub autoryzowani użytkownicy Klienta (wyłącznie po dacie Gotowości Produkcyjnej).

Gotowość Produkcyjną definiuje się jako stan osiągnięty, gdy (1) zakończono realizowanie czynności w ramach usługi IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up oraz (2) Środowisko Produkcyjne jest dostępne dla Klienta.

7.4 Aktualizacje aplikacji

IBM będzie serwisować i aktualizować Usługę Przetwarzania w Chmurze, co obejmuje wdrażanie poprawek do infrastruktury i aplikacji oraz poprawek dotyczących bezpieczeństwa (zwanymi łącznie „Aktualizacjami Inicjowanymi przez IBM”).

Aktualizacje Inicjowane przez IBM są wykonywane rutynowo lub w czasie zaplanowanych przerw na konserwację. Zaplanowane prace serwisowe są zapowiadane w Portalu wsparcia IBM z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem, a prace serwisowe uznane przez IBM za pilne są ogłaszane przez publikację powiadomienia w Portalu wsparcia IBM i wykonywane natychmiast. Aktualizacje będą wdrażane w ciągu sześciu tygodni od ich ogłoszenia w tym portalu.

Jeśli IBM stwierdzi, że w Środowisku Produkcyjnym powstał lub może powstać słaby punkt zabezpieczeń stanowiący poważne zagrożenie, IBM może natychmiast zawiesić dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze do czasu wdrożenia Aktualizacji Inicjowanej przez IBM.

Jeśli Aktualizacja Inicjowana przez IBM nie zostanie wdrożona w Środowisku Produkcyjnym z powodu Problemu Wynikającego z rozszerzenia, lub jeśli Klient nie udzielił zgody na wdrożenie takiej zmiany, to Klient zobowiązuje się zabezpieczać i chronić IBM przed wszelkimi roszczeniami osób trzecich wynikającymi z używania Usług Przetwarzania w Chmurze w zakresie, w jakim takiego roszczenia można było uniknąć poprzez wdrożenie Aktualizacji Inicjowanej przez IBM.

7.5 Virtual Private Network (Sieć VPN)

Obsługiwaną, ale niewymaganą opcją integracji sieci Klienta jest wirtualna sieć prywatna (VPN) przechodząca przez Internet. Sieć VPN umożliwia 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.

7.6 Protokół SFTP

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze jest udostępniane łącze w Protokole SFTP (Secure File Transfer Protocol lub SSH File Transfer Protocol) z zastosowaniem obwodów wirtualnych lub fizycznych albo bez zastosowania takich obwodów, które umożliwia Klientowi integrację z wcześniejszymi wersjami usług lub usługami pomocniczymi. SFTP to protokół sieciowy, który umożliwia uzyskiwanie dostępu do plików, przesyłanie plików oraz zarządzanie plikami w ramach bezpiecznego i niezawodnego strumienia danych. W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest serwer SFTP umożliwiający przesyłanie plików przychodzących, które mają być używane przez Rozszerzenia. Dane i raporty można wysyłać z Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem klienta SFTP opartego na technologii Java, wbudowanego w Aplikację lub Rozszerzenia. Przesyłanie danych przy użyciu protokołu SFTP wymaga szyfrowania na poziomie pliku w celu ochrony danych podczas ich przechowywania.

7.7 Podwykonawcy

Podwykonawcy IBM zatrudnieni przy realizacji tej Usługi Przetwarzania w Chmurze są zobowiązani zastosować się do wszelkich zmian w Zasadach ochrony danych i prywatności IBM w ciągu 180 dni od ich opublikowania.

7.8 Różne wersje usługi IBM Campaign Managed Hosted Edition

Jeśli Klient przekroczy liczbę Rekordów Bazy Danych obsługiwaną przez nabytą wersję usługi Campaign Managed Hosted Edition przez trzy kolejne miesiące, zobowiązuje się rozszerzyć wykorzystywaną subskrypcję tej Usługi Przetwarzania w Chmurze, nabywając jej odpowiednią edycję. Jeśli Klient jest uprawniony do korzystania z edycji Premium i przez trzy kolejne miesiące przekroczy podstawową subskrypcję tej edycji obejmującą 50 000 000 Rekordów Bazy Danych miesięcznie, to musi nabyć odpowiednią ilość uprawnień do usługi IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records. Jeśli Klient przekroczy limit 90 000 000 Rekordów Bazy Danych na miesiąc przez trzy kolejne miesiące, zobowiązuje się podpisać z IBM lub jego partnerem Zakres Prac uprawniający do korzystania z niestandardowej usługi przetwarzania w chmurze. Przekroczenie limitu Rekordów Bazy Danych obsługiwanego przez używaną przez Klienta edycję usługi może spowodować pogorszenie wydajności.