

IBM DemandTec for Manufacturers

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego upoważnionymi użytkownikami lub odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Poniżej opisano oferowaną Usługę Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization przeprowadza analizę przyrostową i opracowuje scenariusze optymalizacji na poziomie poszczególnych pozycji, biorąc pod uwagę właściwości fizyczne na poziomie sklepu oraz potrzeby nabywcy. Usługa generuje wiele scenariuszy optymalizacji pod kątem różnych założeń docelowych, takich jak wykorzystanie półek oraz optymalizacja sprzedaży.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

Usługa IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program umożliwia producentom analizowanie zachowań nabywców w punktach sprzedaży detalicznej, które zasubskrybowały wersję detaliczną (Retail) usługi IBM DemandTec Shopper Insights. Analizowane są takie czynniki, jak trasy zakupowe, częstotliwość dokonywania zakupów oraz nabywane produkty. Analiza jest prezentowana w formie serii paneli kontrolnych.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

Usługa IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program umożliwia pośrednikom analizowanie zachowań nabywców w punktach sprzedaży detalicznej, które zasubskrybowały wersję detaliczną (Retail) usługi IBM DemandTec Shopper Insights. Analizowane są takie czynniki, jak wyprawy do sklepu, częstotliwość dokonywania zakupów oraz nabywanie produktów. Analiza jest prezentowana w formie serii paneli kontrolnych.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

Usługa IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program umożliwia producentom i pośrednikom automatyzację i usprawnienie procesów prezentacji, negocjacji, fakturowania i uzgadniania ofert transakcji wysyłanych w środowisku WWW do detalistów biorących udział w programie.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

Usługa IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program umożliwia producentom i pośrednikom automatyzację i usprawnienie procesów wprowadzania, negocjacji i uzgadniania promocji handlowych wysyłanych w środowisku WWW do detalistów biorących udział w programie. Usługa Advanced Deal Management zawiera określone przez producenta ujęcia produktów, a także archiwa transakcji, które umożliwiają uzyskanie dostępu do informacji i generowanie raportów dotyczących wielu pozycji, transakcji, faktur i rozliczeń. Ponadto usługa Advanced Deal Management zawiera dodatkowe funkcje ułatwiające proces zawierania transakcji, w tym możliwości replikacji transakcji, powiadamiania pocztą elektroniczną, rozszerzonej widoczności, śledzenia funduszy oraz eksportowania transakcji.

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM stosuje strategie ochrony prywatności i bezpieczeństwa, o których informuje swoich pracowników. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych IBM ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. IBM ma zespół ds. bezpieczeństwa informatycznego. Raz na rok wykonuje się przegląd i ocenę strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

2.2 Kontrola dostępu

Dostęp do danych Klientów, o ile jest on wymagany, mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Personel IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Podczas uzyskiwania dostępu do danych Klientów wszystkie połączenia są realizowane za pomocą kanałów szyfrowanych. Każdy przypadek uzyskania dostępu do danych Klienta oraz ich przesłania z lub do środowiska usług serwerowych jest rejestrowany. W centrach przetwarzania danych IBM, które obsługują niniejszą Usługę Przetwarzania w Chmurze, stosowanie łączności Wi-Fi jest zabronione.

2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje systemów operacyjnych i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje zasoby centrum przetwarzania danych przez cały tydzień i całą dobę. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

2.4 Rejestrowanie działań

IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej, które mogą rejestrować działania i zostały odpowiednio skonfigurowane. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

2.5 Bezpieczeństwo fizyczne

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do centrów przetwarzania danych IBM bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Obszary dostaw, rampy załadunkowe i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

2.6 Zgodność

IBM przeprowadza rocznie 16 audytów zgodnych ze standardem branżowym SSAE (lub ich odpowiedników) w produkcyjnych centrach przetwarzania danych. IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z wymaganiami biznesowymi IBM. IBM regularnie przeprowadza oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. Pracownicy IBM i pracownicy dostawcy raz w roku biorą udział w szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i świadomości zagrożeń. Również raz w roku personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

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 Transakcyjnym Klienta. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji.

3.1 Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** – rekompensata wypłacana przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- b. **Reklamacja** – składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że poziom usług nie został dotrzymany w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** – pełny miesiąc kalendarzowy w okresie obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** – okres, w którym przetwarzanie w systemie produkcyjnym związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze, do której używania Klient jest uprawniony, zostaje wstrzymane. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna z powodu:
 - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
 - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
 - (3) nieprzebrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform bądź popełnienia przez Klienta błędów dotyczących administracji systemu, komend lub programowania, które utrudniają dostarczanie treści lub uzyskanie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze;
 - (4) spowodowanego przez Klienta naruszenia bezpieczeństwa lub przeprowadzonego przez Klienta testu bezpieczeństwa; lub
 - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.

3.2 Uznanie z tytułu Dostępności

Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia przed upływem 48 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu.

Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznanie z tytułu Dostępności należy złożyć nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja. Reklamacje składa się Przedstawicielowi IBM obsługującemu Klienta albo Menedżerowi IBM ds. Sukcesu Klienta.

- a. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 12% (dwunastu procent) kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- b. W przypadku Usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej 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.

3.3 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Mniej niż 95,00%	12%

* 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 roszczenie, objętej upustem w wysokości 50%.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszoju w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
--	--

3.4 Inne informacje na temat niniejszej umowy dotyczącej poziomu usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie przedsiębiorstwu Klienta i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź jakichkolwiek usług w wersji beta lub usług świadczonych w okresie próbnym. Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie tylko do Usług Przetwarzania w Chmurze wykorzystywanych produkcyjnie, nie obejmuje natomiast środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak korzystanie z usługi IBM DemandTec Managed Cloud Preview, testowanie, usuwanie skutków awarii i zapewnianie jakości, a także środowisk programistycznych.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Definicje

Poniższe terminy przyjmują określone poniżej znaczenie:

Pośrednik – oznacza Klienta, który reprezentuje jedno lub wiele Przedsiębiorstw AK, pełniąc funkcję ich pośrednika sprzedaży i zapewniając obsługę na poziomie centrali i/lub kanałów handlu detalicznego. Pośrednik ma upoważnienie do uzyskiwania dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w odniesieniu do określonego Detalisty Objętego Usługą i dla określonych Kategorii Produktów, przy czym upoważnienie to dotyczy wyłącznie dostępu uzyskiwanego w imieniu określonych z nazwy Reprezentowanych Przedsiębiorstw AK.

Reprezentowane Przedsiębiorstwo AK – oznacza Przedsiębiorstwo AK angażujące Pośrednika, do reprezentowania go w kontaktach z detalistami w zakresie planowania promocji, składania ofert i realizowania innych transakcji.

Artykuły Konsumpcyjne (AK) – oznaczają wszelkie artykuły lub komponenty artykułów wytwarzane lub dystrybuowane w celu bezpośredniej sprzedaży na rzecz konsumentów. Przykłady Artykułów Konsumpcyjnych to między innymi odzież i obuwie, żywność i napoje, kosmetyki, środki czystości i chemia gospodarcza, artykuły trwałe i artykuły gospodarstwa domowego, artykuły nietrwałe, artykuły specjalistyczne i artykuły dla zwierząt. Artykuły Konsumpcyjne nie obejmują natomiast samochodów, samolotów, instrumentów finansowych, usług, budynków mieszkalnych.

Działalność Objęta Usługą – oznacza pion, komórkę organizacyjną lub kanał (np. sklepy fizyczne albo sprzedaż online), w związku z którymi Klient będzie wykorzystywał subskrybowaną Usługę Przetwarzania w Chmurze.

Region Geograficzny Objęty Usługą – oznacza region geograficzny, w którym Klient będzie korzystał z subskrybowanej Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Detalista – oznacza Klienta prowadzącego sprzedaż Artykułów Konsumpcyjnych w małych lub indywidualnych partiach, przeznaczonych do bezpośredniego użytku przez konsumentów.

Łączne Obroty – oznaczają obroty brutto w USD odnotowane przez podmiot subskrybujący Usługę Przetwarzania w Chmurze w związku ze sprzedażą produktów w ramach Działalności Objętej Usługą w ciągu pełnych dwunastu miesięcy poprzedzających początkowy lub odnowiony okres obowiązywania Usługi.

Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym dokumencie, przyjmują definicje określone w Umowie Usługi Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie jednej z następujących miar, określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Milion Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (Million Revenue Conversion Unit – MRCU)**. Jednostka Przeliczeniowa Przychodów to niezależna od waluty miara Przychodów odnosząca się do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie „Conversion unit table” (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Każda jednostka uprawnień MRCU reprezentuje jeden Milion jednostek RCU. Klient musi uzyskać uprawnienia MRCU w liczbie wystarczającej do obsługi łącznej kwoty Przychodów przetwarzanych lub zarządzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Proof of Entitlement Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

Uwaga: Definicja i zakres Przychodów różnią się między poszczególnymi ofertami Usług Przetwarzania w Chmurze, co opisano szczegółowo poniżej.

Usługa Przetwarzania w Chmurze	Definicja Przychodów
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Przychód oznacza Łączne Obroty w ramach Działalności Objętej Usługą, wygenerowane w wyniku sprzedaży Kategorii Produktów Objętych Usługą na rzecz Detalisty Objętego Usługą.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Przychód oznacza Łączne Obroty osiągnięte przez Producenta Produktów Szybkozbywalnych albo Pośrednika we współpracy z Detalistą.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Przychód oznacza Łączne Obroty w ramach Działalności Objętej Usługą osiągnięte w wyniku sprzedaży na rzecz Detalisty Objętego Usługą.

4.3 Opłaty za niepełne miesiące

Za niepełny miesiąc może zostać naliczona opłata określona w Dokumencie Transakcyjnym, pomniejszona proporcjonalnie do długości okresu.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

5.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM, a wzrost ten zostanie potwierdzony w Dokumencie Transakcyjnym.

5.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze

W Dokumencie Transakcyjnym zostanie określone, które spośród poniższych opcji odnowienia okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie.

5.2.1 Automatyczne odnowienie

Automatyczne odnawianie okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze oznacza, że jest on automatycznie przedłużany na kolejny rok lub czas równy okresowi wygasającemu, chyba że Klient złoży pisemne wypowiedzenie Usługi Przetwarzania w Chmurze co najmniej 90 dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania.

5.2.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze po zakończeniu okresu obowiązywania, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć używanie usługi i proces rozliczania ciągłego, Klient musi przedstawić pismo z wnioskiem o anulowanie usługi z wyprzedzeniem 90 dni. Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp do końca miesiąca, w którym weszło w życie anulowanie.

5.2.3 Wymagane odnowienie

Jeśli obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po zakończeniu okresu obowiązywania, Klient będzie musiał złożyć zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

6. Wsparcie Techniczne

W okresie subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Usługi wsparcia przez telefon i pocztą elektroniczną są dostępne w następujących godzinach podstawowych:

- Obie Ameryki: od poniedziałku do piątku, 6:00 – 18:00 amerykańskiego czasu pacyficznego
- Europa: od poniedziałku do piątku, 8:00 – 17:00 czasu środkowoeuropejskiego
- Azja: od poniedziałku do piątku, 8:00 – 17:00 czasu japońskiego

Wsparcie poza godzinami pracy:

Wsparcie poza godzinami pracy (poza podstawowymi godzinami pracy określonymi powyżej) jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Infolinia Wsparcia: 1-866-460-0501

Linia bezpośrednia: 1-925-460-9120

E-mail: dtsupport@us.ibm.com

Portal Wsparcia: <https://support.ibmcloud.com>

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W ciągu 1 godziny	24x7

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Informacje dodatkowe

7.1 Używanie danych Klienta przez IBM

W okresie subskrypcji IBM może używać danych Klienta na potrzeby wewnętrznych prac badawczych i eksploracji danych, z tym zastrzeżeniem, że IBM usunie uprzednio z tych danych wszelkie cechy, które mogłyby ujawnić tożsamość Klienta albo poufne lub prawnie zastrzeżone aspekty jego wewnętrznych procesów biznesowych.

7.2 Informacja o ochronie prywatności

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi te informacje, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do wymagań Klienta. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tak zgromadzonych informacji oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

7.3 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach osiągnięcia korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda w swoim zamówieniu, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

7.4 Programy „Konfiguracja Gwiazdzista”

Klient potwierdza, że każda Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana w ramach programu „Konfiguracja gwiazdzista” wyłącznie do użytku przez Klienta w kontaktach z określonym detalistą. Oznacza to, że detalista uczestniczący w programie udzielił IBM ograniczonej, niewyłącznej licencji na używanie swoich danych, które są potrzebne do świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze na rzecz kontrahentów będących Producentami AK. Korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze lub danych dotyczących produktów i sprzedaży detalistów uczestniczących w programie w innych celach nie jest dozwolone. W przypadku Pośredników jest ono ponadto ograniczone do określonych Reprezentowanych Przedsiębiorstw AK. Jeśli umowa, którą detalista uczestniczący w programie zawarł z IBM, wygaśnie lub zostanie obowiązywać z dowolnej przyczyny, to IBM zwróci Klientowi proporcjonalną część przedpłaconej kwoty obliczoną na podstawie liczby pełnych miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania odpowiedniej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Wówczas Klient straci prawo do używania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Za niewykorzystane niepełne miesiące zwrot nie przysługuje.