

## IBM Sterling B2B Integration Services

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

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

#### 1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

##### 1.1.1 IBM Sterling B2B Integration Services

Usługi IBM Sterling B2B Integration umożliwiają łączność i współpracę z klientami i dostawcami Klienta oraz jednostkami organizacyjnymi, z którymi Klient utrzymuje relacje handlowe (zwanymi dalej „Partnerami Handlowymi”). Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oparta na funkcjach integracji firma-firma (B2B) działających w chmurze oraz funkcjach widoczności usługi IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network. Oferuje ona szeroką gamę usług z zakresu wdrażania nowych Partnerów Handlowych, zarządzania procesami B2B i wsparcia Partnerów Handlowych. Poniżej znajduje się lista wszystkich dostępnych komponentów tej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient jest uprawniony do otrzymywania tylko tych komponentów, które zasubskrybował na podstawie Dokumentu Transakcyjnego lub osobnego zakresu prac (na zasadach opisanych poniżej) albo w formie Usług na Żądanie lub usług zdalnych (również na zasadach opisanych poniżej).

Niektóre komponenty Usługi Przetwarzania w Chmurze wymagają tworzenia map procesów. **Mapa Standardowa** to mapa, która ma co najmniej jedną z następujących właściwości: (a) standardowa struktura (np. pojedyncze szczegóły niższego poziomu bez poziomów poniżej wiersza); (b) standardowa logika (np. zmienne przypisania, wyszukiwanie/odniesienia, brak kalkulacji lub pętli warunkowych); (c) brak przetwarzania wstępnego i końcowego, programów użytkownika lub danych wyjściowych w postaci wielu plików; (d) ograniczona struktura plików aplikacji (np. mniej niż 20 pól i 4 typy rekordów łącznie); (e) brak transformacji XML; (f) pojedyncze pliki wyjściowe. **Mapa Zaawansowana** to mapa, która ma co najmniej jedną z następujących właściwości: (a) zaawansowana struktura (np. poziomy niższe niż pojedyncze szczegóły lub wiersze); (b) rozszerzona logika (np. niestandardowa logika wewnętrzna, wyszukiwanie/odniesienia, złożone kalkulacje i pętle warunkowe); (c) brak przetwarzania wstępnego lub końcowego, programów użytkownika lub danych wyjściowych w postaci wielu plików; (d) ograniczona struktura plików aplikacji (np. mniej niż 40 pól i 8 typów rekordów łącznie); (e) pojedyncze pliki wyjściowe. **Specyfikacje wymagań w zakresie tworzenia map (Mapping Requirements Specifications – MRS)** są wizualną reprezentacją procesu tworzenia map. Specyfikacja MRS jest dostarczana w formie arkusza kalkulacyjnego, który definiuje relacje między danymi źródłowymi a danymi wyjściowymi na poziomie pola.

Usługi IBM Sterling B2B Integration umożliwiają Klientowi przesłanie plików do IBM w celu ich przetłumaczenia metodami zgodnymi z regułami biznesowymi przedstawionymi przez Klienta, a następnie przekazania Partnerom Handlowym Klienta. Pliki otrzymane od Partnerów Handlowych są tłumaczone metodami zgodnymi z regułami biznesowymi dostarczonymi przez Klienta, na format wymagany przez Klienta, oraz przekazywane Klientowi zgodnie z jego instrukcjami. Klient będzie odpowiedzialny za utrzymywanie ciągłości biznesowej i przekazywanie społeczności Partnerów Handlowych informacji na temat oczekiwanych okresów testowania, migracji i konwersji.

Za wszelkie dodatkowe usługi zdalne zostaną wystawione faktury na podstawie opłat określonych w niestandardowym zakresie prac, który będzie podlegać odrębnej umowie zawartej między IBM i Klientem.

IBM będzie przechowywać dane z okresu równego Okresowi Subskrypcji i zapewni dostęp sieciowy do tych danych. Przykładowo jeśli Klient zawrze umowę na 36-miesięczny Okres Subskrypcji, to wszystkie dane będą przechowywane przez 36 miesięcy. W przypadku odnowienia subskrypcji na kolejne 24 miesiące okres ten zostanie skrócony do 24 miesięcy z zachowaniem ciągłości, co oznacza, że np. po 6 miesiącach od rozpoczęcia nowego Okresu Subskrypcji dostępne będą dane z pierwszych 6 miesięcy nowego i ostatnich 18 miesięcy poprzedniego Okresu Subskrypcji. W przypadku niektórych usług okres przechowywania danych może zostać przedłużony. Usługi te zostaną wskazane w Dokumentcie Transakcyjnym. Dane są czyszczone codziennie, z zachowaniem obowiązującego okresu ich

przechowywania. Jeśli Klient chce przechowywać więcej danych, musi nabyć usługę ich przechowywania przez okresy opcjonalne w sposób opisany poniżej.

### **Struktura Projektu**

IBM udostępni zasoby rozwiązania wymagane do zaplanowania, zbudowania i wdrożenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Proces ten będzie obejmował następujące fazy:

- a. Faza Projektowania Usługi obejmująca zaprojektowanie środowiska biznesowego i technicznego. IBM dokona oceny bieżącego środowiska Klienta, w tym przeglądu wszelkich wcześniejszych dokumentów dotyczących architektury. Ponadto IBM ustali wszelkie dodatkowe wymagania związane ze wstępnym konfigurowaniem systemów sprzętowych, rozwiązań komunikacyjnych i interfejsów aplikacji oraz wymagania Partnera Handlowego.
- b. Faza Udostępniania Usług obejmująca migrację istniejącej społeczności Partnerów Handlowych Klienta (czyli Identyfikatorów Jednostek i Map) do Usługi Przetwarzania w Chmurze poprzez:
  - (1) wdrożenie połączeń między Klientem a IBM;
  - (2) wdrożenie połączeń między Partnerami Handlowymi Klienta a IBM;
  - (3) przeprowadzenie testów jednostkowych, integracji i połączeń zgodnie z planami testów IBM;
  - (4) opracowanie specyfikacji wymagań w zakresie tworzenia map (MRS) oraz samych map;
  - (5) współpracę z Klientem przy zarządzaniu implementacją społeczności Partnerów Handlowych Klienta.
- c. Faza operacyjna obejmująca zarządzanie przez IBM codziennym działaniem Usługi Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie zarządzać pomieszczeniami, w których znajdują się sprzęt i oprogramowanie dotyczące infrastruktury handlu elektronicznego Klienta, w tym urządzenia, systemy komunikacyjne i aplikacje w bezpiecznym środowisku, a także będzie obsługiwać te pomieszczenia.

## **1.2 Usługi Opcjonalne**

### **1.2.1 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change (integracja podstawowa – zmiana mapy)**

Ta usługa obejmuje maksymalnie 4 (cztery) zmiany danych, przeprowadzenie maksymalnie 2 (dwóch) cykli testowania oraz, w razie potrzeby, aktualizację MRS.

### **1.2.2 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription (integracja Plus – subskrypcja wsparcia procesów obsługi Klienta)**

Ta usługa polega na świadczeniu Klientowi wsparcia technicznego i wsparcia do usługi. Klient będzie nadal świadczyć społeczności swoich Partnerów Handlowych wsparcie poziomu pierwszego, podczas gdy IBM zapewni wsparcie poziomu drugiego, zarządzając problemami technicznymi eskalowanymi do IBM przez Klienta. Wsparcie na tym poziomie stanowi uzupełnienie standardowego wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Ponadto IBM wyznaczy menedżera programu, który wspólnie z Klientem opracuje plan biznesowy handlu elektronicznego określający strategię i cele biznesowe w tym zakresie. Menedżer programu będzie w razie potrzeby sprawować nadzór nad projektem, przeprowadzać przeglądy biznesowe i przedstawiać zalecenia. Przeprowadzi również odpowiednie oceny i będzie jedyną osobą kontaktową dla Klienta.

### **1.2.3 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support**

Ta usługa obejmuje wsparcie techniczne i wsparcie do usług świadczone Klientowi oraz społeczności Partnerów Handlowych dostawcy Klienta. IBM będzie zarządzać problemami technicznymi firma-firma, a wszystkie problemy biznesowe będą eskalowane do Klienta w celu ich rozwiązania. IBM udostępni społeczności Partnerów Handlowych Klienta numer telefonu, pod którym należy kontaktować się z IBM w celu uzyskania wsparcia. Wsparcie na tym poziomie stanowi uzupełnienie standardowego wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### **1.2.4 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support (integracja Plus – wsparcie procesów Klienta i wsparcie dostawcy Klienta)**

Ta usługa obejmuje wsparcie techniczne i wsparcie do usług świadczone Klientowi oraz społeczności Partnerów Handlowych dostawcy Klienta. IBM będzie zarządzać problemami technicznymi firma-firma, a wszystkie problemy biznesowe będą eskalowane do Klienta w celu ich rozwiązania. IBM udostępni

społeczności Partnerów Handlowych dostawcy Klienta numer telefonu, pod którym należy kontaktować się z IBM w celu uzyskania wsparcia. Wsparcie na tym poziomie stanowi uzupełnienie standardowego wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

#### **1.2.5 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention (integracja podstawowa – przedłużone przechowywanie danych)**

Ta usługa umożliwia przechowywanie dodatkowych danych, które zostały utworzone przed bieżącym okresem subskrypcji, przez wydłużony czas. Ten dodatkowy czas zostaje dodany do bieżącego okresu subskrypcji. Ilość danych wyrażona w gigabajtach jest mierzona w ostatnim dniu każdego miesiąca.

#### **1.2.6 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service (integracja podstawowa – usługa wzbogacania procesów)**

Ta usługa umożliwia „potwierdzenie” przepływu standardowych dokumentów firma-firma w serwisie WWW w celu sprawdzenia poprawności informacji zawartych w Dokumencie biznesowym lub zgromadzenia dodatkowych informacji, które zostaną wykorzystane w celu wzbogacenia zawartości Dokumentu biznesowego.

#### **1.2.7 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service (integracja podstawowa – usługa synchronicznego procesu firma-firma)**

Ta usługa obejmuje przetwarzanie zapytań i odpowiedzi w serwisach WWW w czasie rzeczywistym, synchroniczną wymianę Dokumentów w łańcuchu dostaw oraz umożliwienie Klientowi synchronicznej wymiany komunikatów z Partnerami Handlowymi za pośrednictwem środowiska usług IBM firma-firma niezależnie od zróżnicowanych interfejsów usług WWW.

#### **1.2.8 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services (integracja podstawowa – zaawansowane usługi integracji)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Zaawansowanej, biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. przygotuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Zaawansowane dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne, i wdroży utworzone Mapy Zaawansowane w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze.

#### **1.2.9 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge (integracja podstawowa – dopłata za usługę ekstrakcji danych)**

Ta usługa obejmuje utworzenie tabeli, w której będą przechowywane informacje dotyczące konkretnych transakcji, oraz skonfigurowanie połączeń komunikacyjnych tej tabeli z Klientem według ustalonego harmonogramu.

#### **1.2.10 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service (integracja podstawowa – usługi powiadamiania o oczekiwanych zdarzeniach)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. zdefiniuje określone przez Klienta zdarzenia z uwzględnieniem harmonogramu lub pory dnia;
- b. określi adresy e-mail, na które będą wysyłane alerty;
- c. określi częstotliwość wysyłania takich alertów;
- d. zdefiniuje zdarzenie oraz powiązane z nim trasy/adresy e-mail, na które będą wysyłane alerty.

#### **1.2.11 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services (integracja podstawowa – usługi Gentran)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Standardowej, biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. przygotuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Standardowe dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne;

- c. wdroży utworzone Mapy Standardowe w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze.

#### **1.2.12 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration (integracja podstawowa dla konfiguracji RosettaNetPI Partnera Handlowego)**

Ta usługa obejmuje utworzenie i przetestowanie łączności między Klientem a Partnerem Handlowym Klienta zgodnie ze standardem RNIF 2.0.

#### **1.2.13 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration (integracja podstawowa – integracja podstawowa dla konfiguracji RosettaNetPIP)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Zaawansowanej, w której dane źródłowe lub wyjściowe są oparte na standardzie CIDX, PIDX lub RosettaNet (stosownie do wymagań), biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. opracuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Zaawansowane dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne;
- c. wdroży utworzone Mapy Zaawansowane w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze.

#### **1.2.14 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation (integracja podstawowa – implementacja projektu)**

W ramach tych usług IBM wspólnie z Menedżerem Projektu Klienta uzgodni plan projektowy tworzenia mapy i konfigurowania Partnera Handlowego, a następnie utworzy mapę i skonfiguruje Partnera Handlowego zgodnie z tym planem.

#### **1.2.15 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services (integracja podstawowa – usługi dodatkowe)**

Ta usługa obejmuje opracowanie mapy dla tego samego typu transakcji, wersji i układu pliku aplikacji, które zostały zastosowane w zaawansowanych usługach integracji (Advanced Integration Services), usługach integracji Gentran (Gentran Integration Services) lub mapie usług integracji standardowej (Standard Integration Services Map).

#### **1.2.16 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services (integracja podstawowa – usługi standardowe)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Standardowej, biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. opracuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Standardowe dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne;
- c. wdroży opracowane Mapy Standardowe w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- d. będzie współpracować z Klientem przy zarządzaniu implementacją społeczności Partnerów Handlowych Klienta, przy czym usługa ta może obejmować instalację, konfigurację i testowanie połączeń z Partnerem Handlowym.

#### **1.2.17 IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation (integracja Plus – implementacja projektu)**

Ta usługa obejmuje wspólne z Klientem zdefiniowanie działań niezbędnych do skonfigurowania usług IBM Sterling B2B Services. Działania te obejmują projektowanie, ustanowienie łączności fizycznej, konfigurację środowiska produkcyjnego, testowanie oraz planowanie działań operacyjnych i wsparcia. IBM może:

- a. przeprowadzać analizy oraz tworzyć projekty i plany projektów w celu oceny środowiska Klienta;
- b. przeprowadzać konfigurację początkową systemów sprzętowych, rozwiązań komunikacyjnych i interfejsów aplikacji w lokalizacji IBM;

- c. wymieniać z Klientem informacje dotyczące projektu za pośrednictwem Menedżera Projektu ze strony Klienta;
  - d. mierzyć i oceniać postępy w realizacji planu projektowego wspólnie z Menedżerem Projektu ze strony Klienta;
  - e. prowadzić okresowe zebrania na temat postępu w realizacji prac;
  - f. koordynować zmiany projektu z Menedżerem Projektu ze strony Klienta;
  - g. koordynować czynności techniczne wyznaczonego personelu IBM i zarządzać tymi czynnościami.
- IBM może pomóc Klientowi w wykonaniu następujących zadań:
- a. przygotowanie diagramu przepływu informacji dla Partnera Handlowego/typu dokumentu;
  - b. przygotowanie planu projektu;
  - c. opracowanie planu testów dotyczących: (a) sieci/komunikacji, (b) uzgadniania raportów i (c) integrowania aplikacji;
  - d. konfigurowanie i testowanie systemów pomocniczych.

#### **1.2.18 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change (integracja podstawowa – zmiana mapy)**

Ta usługa obejmuje maksymalnie 4 (cztery) zmiany danych, przeprowadzenie maksymalnie 2 (dwóch) cykli testowania oraz, w razie potrzeby, aktualizację MRS.

#### **1.2.19 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service (integracja podstawowa – dodatkowa usługa integracji)**

Ta usługa obejmuje opracowanie mapy dla tego samego typu transakcji, wersji i układu pliku aplikacji, które zostały zastosowane w zaawansowanych usługach integracji (Advanced Integration Services), usługach integracji Gentran (Gentran Integration Services) lub mapie usług integracji standardowej (Standard Integration Services Map).

#### **1.2.20 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services (integracja podstawowa – usługi standardowe)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Standardowej, biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. opracuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Standardowe dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne;
- c. wdroży opracowane Mapy Standardowe w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- d. będzie współpracować z Klientem przy zarządzaniu implementacją społeczności Partnerów Handlowych Klienta, przy czym usługa ta może obejmować instalację, konfigurację i testowanie połączeń z Partnerem.

#### **1.2.21 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services (integracja podstawowa – zaawansowane usługi integracji)**

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Zaawansowanej, biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. przygotuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Zaawansowane dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne, i wdroży utworzone Mapy Zaawansowane w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### 1.2.22 IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services (integracja podstawowa – usługi Gentran)

W ramach swoich obowiązków IBM:

- a. przeanalizuje wymagania techniczne dotyczące tworzenia Mapy Standardowej, biorąc pod uwagę format pliku, podręcznik implementacji oraz odpowiednie wymagania biznesowe, przy czym każda kombinacja Partnerów Handlowych może wymagać odrębnej analizy;
- b. przygotuje wymagane specyfikacje MRS i Mapy Standardowe dla Partnerów Handlowych, z którymi Klient utrzymuje relacje produkcyjne;
- c. wdroży utworzone Mapy Standardowe w środowisku produkcyjnym Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 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.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

### IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

### RosettaNet

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

## 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](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.

#### 3.1.1 Zastrzeżenie

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomnożonej przez liczbę połączeń Klienta z usługą SCBN i pomniejszonej o łączny czas trwania Przejazdów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy, oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomnożonej przez liczbę połączeń Klienta z usługą SCBN.

## 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:

- a. Dokument to skończona ilość danych otoczonych nagłówkiem i rekordem końcowym, które wyznaczają początek i koniec dokumentu, lub dowolna elektroniczna reprezentacja dokumentu fizycznego przetwarzanego przez Usługi Przetwarzania w Chmurze. Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze przyjmuje się, że przeciętny rozmiar dokumentu to 3-5 Kiloznaków; IBM zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat, jeśli dokumenty Klienta wykraczają poza zasadne granice.
- b. Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem podmiotu określonego w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze.
- c. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30. potęgi bajtów danych przetwarzanych, używanych, przechowywanych lub konfigurowanych w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze.
- d. Mapa oznacza elektroniczną korelację używaną w trakcie transakcji, określającą, co należy zrobić z polami danych źródłowych, tak aby były zrozumiałe dla odbiorców danych udostępnianych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- e. Parametr PIP (Partner Interface Process) odnosi się do koordynacji transakcji w ramach procesu biznesowego, które są przetwarzane przez Usługi Przetwarzania w Chmurze, a każdy jedno-, dwu- i trójścieżkowy Parametr PIP jest uważany za jeden Parametr PIP.
- f. Żądanie to działanie Klienta upoważniające IBM do wyświadczenia usługi, przesłane do Usług Przetwarzania w Chmurze lub zarządzane za ich pośrednictwem.
- g. Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego.

## 5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę 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)
<ul style="list-style-type: none"><li>● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition</li><li>● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for NonProduction Environment</li><li>● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition</li><li>● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for NonProduction Environment</li></ul>	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a>

## 5.2 Dostosowane skrypty

Instancje dostosowanych skryptów, które przeprowadzają niestandardowe przetwarzanie danych przed ich konwersją (na wejściu lub na wyjściu), nie są dokumentowane w niniejszej Usłudze Przetwarzania w Chmurze ani nią objęte.

## 5.3 Wymagania w zakresie Usług Konfigurowania

W uzasadnionym zakresie, niezbędnym IBM w celu wywiązania się z przyjętych zobowiązań dotyczących Usług, Klient zobowiązuje się (1) zapewnić wystarczający dostęp do swoich systemów, informacji, personelu i zasobów, a także wypełnić inne zobowiązania dotyczące Usług Konfigurowania oraz (2) zapewnić odpowiednie i bezpieczne środowisko pracy pracownikom i podwykonawcom IBM w czasie, gdy przebywają oni na terenie firmy Klienta, bez pobierania jakichkolwiek opłat od IBM, przy czym IBM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieterminowe wykonanie Usług Konfigurowania z powodu opóźnienia Klienta w zapewnieniu takiego dostępu lub wykonywaniu przez Klienta innych obowiązków związanych z Usługami Konfigurowania.

## 5.4 Obowiązki Klienta i Partnera Handlowego

Aby prawidłowo zaimplementować i uruchomić Usługę Przetwarzania w Chmurze, Klient i jego Partnerzy Handlowi powinni wykonać następujące czynności:

- a. skonfigurować połączenie między Klientem a IBM oraz wspólnie z IBM przeprowadzić testy takiego połączenia;
- b. zapewnić odpowiednie bezpieczeństwo swoich aplikacji i sprzętu (w tym zainstalować i konserwować odpowiednie firewalle zapobiegające dostępowi bez uprawnień), skrzynek pocztowych i transmisji, a także monitorować skrzynki pocztowe i transmisje;
- c. kontrolować dokładność i kompletność danych oraz wdrożyć odpowiednie mechanizmy kontrolne pozwalające identyfikować błędy danych, przetwarzania i transmisji;
- d. niezwłocznie powiadamiać IBM o błędach lub niepowodzeniach konwersji, błędach lub niepowodzeniach przetwarzania, niezgodnych transmisjach, niepowodzeniu wysyłania lub odbierania transmisji albo braku dostępu do Skrzynki Pocztowej;
- e. skonfigurować odpowiednie parametry przetwarzania danych i parametry transmisji;
- f. utrzymywać pomocnicze dane, pliki i inne materiały w zakresie wystarczającym do umożliwienia IBM odtworzenia wszelkich danych, plików i innych materiałów (takich jak pliki na kartach, taśmach i dyskach oraz wydruki) potrzebnych do ponownego wykonania dowolnej usługi świadczonej w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze;
- g. utrzymywać ciągłość biznesową i przekazywać społeczności swoich Partnerów Handlowych informacje na temat spodziewanych okresów testowania, migracji i konwersji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 5.5 Menedżer Projektu

Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient wyznaczy Menedżera Projektu, który będzie dla IBM osobą kontaktową na potrzeby projektu oraz zostanie upoważniony do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach związanych z tym projektem.

Obowiązki Menedżera Projektu ze strony Klienta obejmują:

- a. zarządzanie pracownikami i obowiązkami Klienta w ramach projektu;
- b. pośredniczenie w wymianie informacji między IBM a wszystkimi działami przedsiębiorstwa Klienta uczestniczącymi w projekcie;
- c. administrowanie procedurą kontroli zmian projektu wspólnie z menedżerem projektu ze strony IBM;
- d. uczestniczenie w zebraniach na temat postępu w realizacji prac;
- e. uzyskiwanie i przekazywanie informacji, danych, zatwierdzeń i decyzji w terminie 5 (pięciu) dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM lub w innym terminie uzgodnionym z IBM na piśmie;
- f. naprawianie odchyłeń od harmonogramu zawinionych przez Klienta;
- g. pomoc w rozwiązywaniu i eskalowaniu problemów dotyczących projektów w organizacji Klienta (o ile jest to potrzebne);



- h. przeglądanie, wspólnie z menedżerem projektu ze strony IBM, ewentualnych wymagań Klienta dotyczących faktur lub rozliczeń (wymagania niezgodne ze standardowymi formatami lub procedurami fakturowania i rozliczania stosowanymi przez IBM mogą mieć wpływ na cenę i będą zarządzane zgodnie procedurą kontroli zmian projektu);
- i. wspólne z IBM tworzenie planu projektu dotyczącego konfiguracji i instalacji, obejmującego działania, zadania, przypisania, kamienie milowe i oszacowania.