

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze została opisana poniżej oraz wyszczególniona w Dokumencie Zamówienia zgodnie z wybranymi elementami oferty objętymi uprawnieniami. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Klientowi Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który otrzyma Klient, potwierdzającego datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze oraz datę rozpoczęcia wystawiania faktur.

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud jest rozwiązaniem analitycznym opartym na usłudze SaaS, przeznaczonym dla rodzimych aplikacji mobilnych i mobilnych aplikacji WWW. Celem tego rozwiązania jest pomoc Klientom w poznaniu i polepszeniu doświadczeń użytkownika końcowego poprzez analizę problemów behawioralnych na podstawie dużych i złożonych zbiorów danych. Dane te, obejmujące interakcje z aplikacjami, informacje o urządzeniach i kontekst użytkownika, będą gromadzone i wysyłane do środowisk udostępnianych przez IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud oferuje szereg gotowych do użycia raportów oraz panele kontrolne, które umożliwiają Klientowi śledzenie swoich wyników praktycznie w czasie rzeczywistym. Niezależnie od predefiniowanych raportów i paneli kontrolnych, użytkownicy mogą lepiej dostosować zarówno raporty, jak i panele kontrolne do konkretnych potrzeb analitycznych.

Podstawowy pakiet IBM Tealeaf CX on Cloud obejmuje następujące elementy:

a. Profile aplikacji

Opłata za subskrypcję obejmuje zdolność do konfigurowania nawet 10 Profilów Aplikacji. Profil Aplikacji to jednostka raportowania powiązana z uprawnieniami, które można przypisać użytkownikowi. Zwykle z Profilem Aplikacji powiązana jest jedna aplikacja lub strona WWW. Aby powiązać więcej aplikacji lub stron WWW z jednym Profilem Aplikacji w celach raportowania, należy skonsultować się z zespołem IBM Tealeaf Lab Services.

Pierwszy Profil Aplikacji zostanie skonfigurowany przez IBM i udostępniony po dostarczeniu Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 10 Profilów Aplikacji, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych Profilów Aplikacji.

b. Okresy przechowywania danych

Opłata za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje przechowywanie danych przez wymienione poniżej okresy: Wszystkie dane są przechowywane i usuwane na podstawie przewijanego przedziału czasu, zgodnie z koncepcją „pierwszy przyszedł - pierwszy wyszedł”. Dane są przechowywane przez określony czas, a po jego upływie usuwane. Przewijany czas przechowywania danych rozpoczyna się, gdy dane zaczynają napływać do systemu, a następnie jest codziennie aktualizowany.

- Dane Raportowe — przewijanie przez 12 miesięcy. Dane Raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i panelami kontrolnymi w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Dane Przechwycone — przewijanie przez 14 dni kalendarzowych. Dane Przechwycone — dane zgromadzone z pakietu SDK Tealeaf.

1.2 Składniki opcjonalne

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas, w szczególności:

- Dane Raportowe — dodatkowe 12 miesięcy, łącznie 24 miesiące przewijania pamięci masowej.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension umożliwi Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas, w szczególności:

- Dane Przechwycone — dodatkowe 14 miesięcy, łącznie 28 miesiące przewijania pamięci masowej.

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 dokonuje się przeglądu i oceny 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 załadownicze i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane.

2.6 Zgodność

IBM co roku uzyskuje certyfikat potwierdzający zgodność procedur IBM w obszarze ochrony prywatności z założeniami programu Safe Harbor amerykańskiego Departamentu Handlu w odniesieniu do ogłoszenia, wyboru, dalszego przekazywania, dostępu, dokładności, bezpieczeństwa i nadzoru/egzekwowania. 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. Zobowiązanie dotyczące poziomu usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę Dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojnia jest niniejszym również wyłączona).

3.1 Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** – zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- b. **Reklamacja** – roszczenie składane przez Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** – pełny miesiąc w okresie obowiązywania, 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 związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. 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) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - (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.
- f. **Poziom Usług** – określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

3.2 Uznania z tytułu Dostępności

- a. 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 w ciągu 24 (dwudziestu czterech) 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 będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.

- c. Uznania z tytułu Dostępności są zależne od czasu trwania Przebojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeboju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązującego Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznan z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązującego Umowy.
- d. Łączna wysokość Uznan z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązującego Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3.3 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w Miesiącu Obowiązującego Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązującego Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązującego Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązującego Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przebojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązującego Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązującego Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przebojów w Miesiącu Obowiązującego Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązującego Umowy - 50 minut Przeboju = 43 150 minut <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,8%
---	--

3.4 Inne informacje na temat niniejszej umowy dotyczącej poziomu usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usług, ani też wobec jakichkolwiek dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i 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 testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Opłaty za udostępnioną Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Zamówienia:

- a. **Milion Interakcji** jest jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze. „Interakcja” oznacza interakcję z aplikacją przechwyconą przez Usługę Przetwarzania w Chmurze na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź („Wejście”) za pośrednictwem protokołu http lub https) lub w inny sposób. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia MI umożliwiające obsługę stosownej liczby Interakcji przetworzonych w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Zamówienia.

- 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 każdego Przedsięwzięcia.

4.2 Opłaty i rozliczenia

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia.

4.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej i wykazywana na pierwszej wystawionej Klientowi fakturze. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze.

4.4 Opłaty za nadwyżki

Jeśli wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Zamówienia, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Zamówienia. Jeśli usługa zostanie udostępniona Klientowi w trakcie danego kwartału, nadwyżka zostanie naliczona w sposób proporcjonalny.

4.5 Opłaty za Usługi Zdalne (realizowane przez pracowników)

Usługi Zdalne są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Zamówienia.

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ta usługa rejestracji obejmuje wymienione poniżej usługi zdalnych konsultacji, szkoleń w zakresie produktów i konfiguracji, które umożliwiają rejestrację Klienta w usłudze IBM Tealeaf CX on Cloud na podstawie alokacji zdalnie dostarczonych usług wymienionych poniżej:

- a. Świadczy usługi w wymiarze do 24 godzin na dobę, aby pomóc Klientowi we wdrażaniu i oprzyrządowaniu pakietu SDK Tealeaf.
- b. Świadczy usługi w wymiarze do 24 godzin na dobę z zakresu edukacji i szkoleń Klienta na temat ogólnych informacji o produkcie i jego użytkowaniu.

Usługa IBM Tealeaf CX jest nabywana zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie, przy czym jedno Przedsięwzięcie przypada na jednego klienta. Usługi Zdalne tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

5.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z Dokumentem Zamówienia. Dokładne daty rozpoczęcia i zakończenia okresu obowiązywania zostaną potwierdzone w części PoE Dokumentu Zamówienia. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM. W takim przypadku potwierdzimy zwiększenie poziomu wykorzystania w Dokumencie Zamówienia.

5.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze

W Dokumencie Zamówienia Klienta zostanie wskazane, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana z końcem okresu obowiązywania. Poniżej opisano dostępne opcje.

5.2.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w Dokumencie Zamówienia Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z Usługi Przetwarzania w Chmurze przed końcem bieżącego okresu obowiązywania poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania wskazaną w Dokumencie Zamówienia. Jeśli IBM ani Partner Handlowy Klienta nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający okres obowiązywania zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu okresowi obowiązywania określone w dokumencie PoE.

5.2.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta 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 korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub swojemu Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie Usługi Przetwarzania w Chmurze z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

5.2.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta 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 upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM 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:

8:00 – 23:00 czasu EST od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy)

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: 1-877-432-4300 w Stanach Zjednoczonych

Adres e-mail: scn_support@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
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. Oprogramowanie Pomocnicze

Niniejsza oferta Usług Przetwarzania w Chmurze może zawierać oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego tylko w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze, w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy,

Klientowi przysługuje dodatkowe prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich zgodnie z niniejszym zezwoleniem. Jako komponent Usługi Przetwarzania w Chmurze, oprogramowanie pomocnicze podlega ewentualnej Umowie dotyczącej Poziomu Usług oraz warunkom odpowiednich umów licencyjnych.

8. Informacje dodatkowe

8.1 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

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

8.2 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje zdrowotne.

8.3 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.