

## IBM Case Manager on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo 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 Case Manager on Cloud obejmuje następujące elementy:

- a. IBM Content Navigator, który umożliwia dostęp do zaawansowanych aplikacji do zarządzania przypadkami.
- b. Case Management – element zorientowany na zawartość, który umożliwia specjalistom merytorycznym i analitykom biznesowym:
  - (1) szybkie i łatwe projektowanie i testowanie nowych rozwiązań do zarządzania przypadkami za pomocą programu Case Builder;
  - (2) korzystanie z dostarczonych szablonów przykładowych rozwiązań;
  - (3) tworzenie i uaktualnianie właściwości przypadku, ról użytkowników, skrzynek odbiorczych, typów dokumentów oraz układów graficznych stron i danych;
  - (4) stosowanie wbudowanych reguł biznesowych, które ułatwiają programowanie w środowisku Case Manager Builder;
  - (5) tworzenie zadań dotyczących przypadków oraz ich bazowych przepływów pracy;
  - (6) wykorzystanie środowiska wykonawczego Case Client do wyświetlania rozwiązań utworzonych za pomocą programu Case Builder;
  - (7) uzyskiwanie dostępu do systemu Content Navigator z wykorzystaniem dostarczonego interfejsu użytkownika;
  - (8) dostęp do programu Case Administrator, który ułatwia wdrażanie rozwiązań i zarządzanie nimi;
  - (9) dostęp do narzędzi Case Monitor i Case Analyzer, które umożliwiają tworzenie bieżących i historycznych raportów dotyczących przypadków;
  - (10) uzyskiwanie dostępu do interfejsów API w celu rozszerzania rozwiązań;
  - (11) możliwość nieograniczonego używania narzędzia Case Foundation do tworzenia aktywnej zawartości i zarządzania przepływami pracy związanymi z przypadkiem;
  - (12) możliwość nieograniczonego używania narzędzia FileNet Content Manager i jego repozytorium ECM.
- c. Bezpieczna, wirtualna infrastruktura prywatna.
- d. Replikacja danych produkcyjnych w dodatkowej lokalizacji jako rozwiązanie ułatwiające usuwanie skutków awarii.
- e. Maksymalna przepustowość dla danych wychodzących na poziomie 4 TB; większa szerokość pasma jest objęta odrębną ofertą.
- f. Monitorowanie środowiska produkcyjnego przez cały tydzień i całą dobę, szyfrowanie danych podczas ich przesyłania i przechowywania, skanowanie antywirusowe, usługi wykrywania włamań i przeprowadzania testów penetracyjnych, poprawki do oprogramowania, aktualizacje oprogramowania (usługi migracji danych lub działania wymagane do wdrożenia konfiguracji niestandardowych lub rozszerzeń są objęte odrębną ofertą).
- g. Integracja z usługą Active Directory:

Opcje objęte ofertą (Microsoft Active Directory lub IBM Tivoli Directory Server):

  - (1) uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, z replikacją do serwera LDAP Klienta w siedzibie przedsiębiorstwa:

- (a) w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest kontroler domeny (tylko do odczytu), znajdujący się w domenie Klienta;
- (b) Klient zarządza dostępem wszystkich swoich użytkowników do środowiska przetwarzania w chmurze (obejmuje to zarządzanie grupami, identyfikatorami i prawami dostępu);
- (c) Klient ma pełne uprawnienia administracyjne;
- (2) uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, na którym Klient zarządza użytkownikami (poza domeną Klienta);
- (3) wskazywanie kontrolera domeny u Klienta w celu uwierzytelnienia:
  - (a) potencjalny wpływ na wydajność;
  - (b) uwierzytelnienie na czas trwania sesji.

Inne konfiguracje (np. przesyłanie fragmentów katalogu plików LDAP do Usługi Przetwarzania w Chmurze ręcznie lub za pomocą skryptów; opcje stowarzyszenia z obsługą protokołu SAML oraz usług MS Federation Services i innych usług) są objęte odrębną ofertą.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji, realizowane na podstawie zakresu prac.

Aktualizacje oprogramowania w ramach usługi są uwzględniane. Nie są uwzględniane aktualizacje, które wymagają migracji danych lub jakichkolwiek niestandardowych rozszerzeń.

Klient musi nabyć subskrypcję podstawowej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z definicjami określonymi poniżej.

Oferta podstawowa obejmuje udostępnianie usługi w wybranych centrach przetwarzania danych w środowisku obsługującym wielu klientów. Udostępnianie usług poza tymi centrami będzie wymagać Dedykowanego Programu Dodatkowego. Każda oferta udostępnia możliwość przetwarzania określonej ilości danych i liczby operacji użytkownika w określonym czasie, zgodnie z informacjami podanymi poniżej. Opisy dostępnej mocy obliczeniowej mają charakter wyłącznie orientacyjny i mają stanowić pomoc dla Klienta przy wyborze odpowiedniej konfiguracji do planowanych obciążeń. Faktycznie osiągnięte rezultaty będą uzależnione od specyfiki środowiska Klienta.

### 1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- Konfiguracja Copper obsługuje maksymalnie 15 000 nowych przypadków rocznie. Ten typ wdrożenia umożliwia zazwyczaj pozyskiwanie i przechowywanie maksymalnie 250 dokumentów Case Artifact dziennie i obsługę maksymalnie 25 pracujących jednocześnie specjalistów merytorycznych, którzy realizują do 100 przypadków dziennie.
- Konfiguracja Copper udostępnia 500 GB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkową pamięć masową w ramach odrębnej oferty.

### 1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Konfiguracja Bronze obsługuje maksymalnie 30 000 nowych przypadków rocznie. Ten typ wdrożenia umożliwia zazwyczaj pozyskiwanie i przechowywanie maksymalnie 500 dokumentów Case Artifact dziennie i obsługę maksymalnie 50 pracujących jednocześnie specjalistów merytorycznych, którzy realizują do 200 przypadków dziennie.
- Konfiguracja Bronze udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkową pamięć masową w ramach odrębnej oferty.

### 1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- Konfiguracja Silver obsługuje maksymalnie 300 000 nowych przypadków rocznie. Ten typ wdrożenia umożliwia zazwyczaj pozyskiwanie i przechowywanie maksymalnie 20 000 dokumentów Case Artifact dziennie i obsługę maksymalnie 250 pracujących jednocześnie specjalistów merytorycznych, którzy realizują do 1000 przypadków dziennie.
- Konfiguracja Silver udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkową pamięć masową w ramach odrębnej oferty.

### 1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- Konfiguracja Gold obsługuje maksymalnie 750 000 nowych przypadków rocznie. Ten typ wdrożenia umożliwia zazwyczaj pozyskiwanie i przechowywanie maksymalnie 50 000 dokumentów Case

Artifact dziennie i obsługę maksymalnie 1000 pracujących jednocześnie specjalistów merytorycznych, którzy realizują do 2500 przypadków dziennie.

- Konfiguracja Gold udostępnia 3 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkową pamięć masową w ramach odrębnej oferty.

## **1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0**

- Konfiguracja Platinum obsługuje maksymalnie 3 000 000 nowych przypadków rocznie. Ten typ wdrożenia umożliwia zazwyczaj pozyskiwanie i przechowywanie maksymalnie 200 000 dokumentów Case Artifact dziennie i obsługę maksymalnie 3000 pracujących jednocześnie specjalistów merytorycznych, którzy realizują do 10 000 przypadków dziennie.
- Konfiguracja Platinum udostępnia 5 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkową pamięć masową w ramach odrębnej oferty.

## **1.6 Uprawnienia opcjonalne**

### **1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0**

Jeśli Klient przekroczy wyrażony w terabajtach przydział pamięci masowej uwzględniony w wybranej konfiguracji, musi nabyć dodatkowe uprawnienie.

### **1.6.2 IBM Case Manager Non-Production Environment**

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Takie środowisko programistyczne nie może być używane do celów produkcyjnych z wyjątkiem sytuacji, w której jest wdrożone jako ośrodek usuwania skutków awarii pozostający w stanie gotowości.

- a. Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.
- b. Klient może wybrać różne wielkości instancji środowiska produkcyjnego i środowiska usuwania skutków awarii.

#### **(1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0**

IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Case Manager Copper 2.0.

#### **(2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0**

IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Case Manager Bronze 2.0.

#### **(3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0**

IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Case Manager Silver 2.0.

#### **(4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0**

IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Case Manager Gold 2.0.

#### **(5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0**

IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 oferuje taką samą wielkość i podobną moc obliczeniową przetwarzania, jak IBM Case Manager Platinum 2.0.

### **1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0**

Klient może rozszerzyć wybrane wirtualne środowisko prywatne do infrastruktury prywatnej wdrażanej dla jednego klienta. Taka konfiguracja obejmuje maksymalną przepustowość danych wychodzących na poziomie 20 TB. Zwiększenie przepustowości wymaga skorzystania z odrębnej oferty.

## **2. Usługi konfigurowania**

### **2.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start**

W ramach niniejszej usługi konfigurowania Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji dotyczących czynności uruchamiania, w tym (1) asystę dotyczącą przypadków użycia, (2) szkolenia na temat sprawdzonych procedur w obszarze raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemowych, (3) porady i asystę ze wskazówkami na temat przygotowania, wykonania i sprawdzenia poprawności procedury początkowego ładowania danych oraz (4) konsultacje na inne interesujące Klienta tematy dotyczące administrowania i konfigurowania (łącznie „czynności uruchamiania”). Tę zdalnie świadczoną

usługę konfigurowania można zakupić według jednostki miary „Przedsięwzięcie”. Traci ona ważność po upływie 90 dni od daty zakupu uprawnień do tej usługi, zgodnie z dokumentem Proof of Entitlement Klienta, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## 2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

W ramach niniejszej usługi dostępnej na żądanie Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji dotyczących czynności uruchamiania, w tym (1) asystę w zakresie przypadków użycia, w tym przypadków dotyczących ruchu danych, w celu zapewnienia wsparcia jednorazowego ruchu danych w precyzyjnie określonym momencie, (2) szkolenia na temat sprawdzonych procedur w obszarze raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemowych, (3) porady i asystę ze wskazówkami na temat przygotowania, wykonania i sprawdzenia poprawności procedury początkowego ładowania danych (włącznie z konfiguracją środowisk źródłowych i docelowych oraz ruchem danych zdefiniowanym w przypadku użycia ruchu danych), oraz (4) konsultacje na inne interesujące Klienta tematy dotyczące administrowania i konfigurowania (łącznie „Czynności”). Tę zdalnie świadczoną usługę można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 12 miesięcy od daty zakupu uprawnień do tej usługi lub w ostatnim dniu początkowego okresu subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest wcześniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## 3. Bezpieczeństwo

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejsza bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Wszystkie dane są chronione metodą szyfrowania całego dysku zgodnie ze standardem FIPS 1402 poziomu 1. W przypadku tego rozwiązania domyślna klasyfikacja danych uwzględnia dane Klienta objęte szczególną ochroną. IBM będzie współpracować z Klientem w celu uwzględnienia innych wymagań prawnych (wynikających z takich ustaw i norm, jak HIPAA, PIPEDA, FFIEC czy PCI), jeśli Klient tego zażąda w odniesieniu do konkretnego obciążenia. Może to wpłynąć na architekturę rozwiązania i wysokość opłat za usługę.

## 4. Umowy dotyczące 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 (rekojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

### 4.1 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 wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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 trzech 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 odnosi się do niedostępności całego systemu, a nie pojedynczych albo konkretnych komponentów pełnego rozwiązania i jest mierzony od momentu zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do momentu przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze i nie obejmuje czasu związanego z planowym lub zapowiadany wyłączeniem w celu konserwacji; przyczyn niezależnych od IBM; problemów związanych z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta lub osób trzecich; nieobsługiwanych konfiguracji systemów i platform oraz innych błędów popełnionych przez Klienta; a także spowodowanych przez Klienta incydentów związanych z bezpieczeństwem oraz testowania zabezpieczeń przez 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 50% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

## 4.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Uznanie z tytułu Usługi (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

\* 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 Przełożeń w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przełożeń w miesiącu obowiązywania umowy = 440 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 440 minut Przełożeń = 42 760 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,98% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	

## 5. Ciągłość biznesowa

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze została skonfigurowana pod kątem określonych poniżej celów dotyczących ciągłości biznesowej. Cele te ułatwiają przywracanie sprawności niewralgicznych funkcji biznesowych organizacji przy jak najmniejszej utracie danych i w jak najkrótszym czasie po awarii w podstawowej lokalizacji obliczeniowej. Po ustaleniu, że wydarzenie w podstawowej lokalizacji obliczeniowej powoduje przełączenie awaryjne do lokalizacji dodatkowej, IBM wykona plany zapewnienia ciągłości biznesowej i powiązane z nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej. W przypadku niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze środowisko pozaprodukcyjne zostanie odświeżone i ponownie skonfigurowane, tak aby akceptowało obciążenia produkcyjne do momentu przywrócenia usługi w lokalizacji podstawowej.

Cele dotyczące ciągłości biznesowej	
RPO – docelowy okres dopuszczalnej utraty danych	4 godziny
RTO – docelowy czas odtworzenia	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 następujące po sobie godziny, jeśli wykupiono uprawnienie do dodatkowego, równoważnego środowiska pozaprodukcyjnego (Non-Production).</li><li>• Co najmniej 24 następujące po sobie godziny, jeśli nie wykupiono uprawnienia do dodatkowego środowiska pozaprodukcyjnego.</li></ul>

## 6. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> 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 1 godzinę
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

## 7. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 7.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- 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.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40. potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- 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.

### 7.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

### 7.3 Opłaty za usługi konfigurowania

Usługi konfigurowania są nabywane na podstawie opłat za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

## **8. 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. 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.

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.

## **9. Warunki dodatkowe dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze**

### **9.1 Postanowienia ogólne**

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

### **9.2 Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych**

Klient może udzielić Użytkownikom Zewnętrznym dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników Zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników Zewnętrznych dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników Zewnętrznych.

### **9.3 Wirtualna sieć prywatna (VPN)**

Klient może korzystać z oprogramowania nawiązującego połączenie VPN w celu bezpiecznego łączenia się z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie Klienta.

### **9.4 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich**

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która to usługa jest powiązana z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających taką transmisję zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

### **9.5 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, za pomocą mechanizmów śledzenia i 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 na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych 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 tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.