

IBM Master Data on Cloud Managed Service

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa zarządzana IBM Master Data Management (MDM) on Cloud (dalej „Usługa Przetwarzania w Chmurze”) zarządza danymi głównymi w jednej lub wielu domenach – klientów, dostawców, lokalizacji, produktów, ofert usługowych, kont itp. – w celu zwiększenia efektywności aplikacji i procesów biznesowych. IBM zarządza infrastrukturą (siecią, pamięcią masową i zasobami obliczeniowymi), wdraża poprawki do aplikacji, a także utrzymuje oprogramowanie IBM, infrastrukturę oraz odpowiednie mechanizmy kontroli ochrony danych i prywatności.

Oto jej najważniejsze cechy:

- a. Architektura zorientowana na usługi udostępnia inteligentne, wstępnie połączone w pakiety usługi WWW, które umożliwiają integrację usługi MDM z dotychczasowymi procesami biznesowymi i architekturami technicznymi.
- b. Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia interfejs HTTPS (zapewniający dostęp do aplikacji), interfejs usług WWW i interfejs JMS over HTTPS (umożliwiający integrację aplikacji lokalnych z usługami Cloud IS/MDM) oraz funkcję bezpiecznego przesyłania plików, która pozwala na wysyłanie danych do usługi MDM.
- c. Klient może wdrażać zmodyfikowane przez siebie rozwiązania MDM i IS oraz Rozszerzenia w środowisku chmurowym w ramach przetwarzania zgłoszeń problemów.
- d. Klient może wybrać odpowiednią metodę integracji z Usługą Przetwarzania w Chmurze, aby korzystać z wyżej wymienionych usług za pośrednictwem interfejsu API, interfejsu usług WWW lub interfejsu JMS.
- e. Funkcje pełnego audytu umożliwiają Klientowi rejestrowanie osób, które uzyskiwały dostęp do konkretnych danych w określonym czasie.
- f. Funkcje zarządzania procesami biznesowymi umożliwiają Klientowi implementację strategii oraz koordynowanie przepływów pracy obejmujących wiele etapów i ról pod kątem nadzorowania i organizowania danych.
- g. Centrum organizowania danych (Stewardship Center) umożliwi użytkownikom biznesowym, zarządcom danych oraz zespołom informatyków wspólne działania na rzecz poprawy jakości danych głównych poprzez rozwiązywanie problemów związanych z ewentualną duplikacją rekordów danych głównych oraz tworzenie danych głównych zgodnie z korporacyjnymi strategiami nadzoru.
- h. Mechanizm wyszukiwania i dopasowywania wykorzystuje zaawansowane techniki statystyczne do automatycznego rozwiązywania problemów związanych z jakością danych oraz zarządzania tymi problemami za pomocą opcji wyszukiwania probabilistycznego lub deterministycznego.
- i. Usługa Przetwarzania w Chmurze jest udostępniana w wybranych centrach przetwarzania danych w środowisku obsługującym jednego klienta, opartym na sieci VLAN.
- j. Na żądanie Klienta IBM udostępni pliki dziennika aplikacji za pośrednictwem interfejsu systemu zgłoszeń problemów.
- k. IBM udostępni usługę bezpiecznego przesyłania plików, aby ułatwić przekazywanie plików podczas ładowania i/lub wyodrębniania danych z usługi MDM lub serwera Information Server.

1.1 Dostępne konfiguracje usługi IBM Master Data Management

Każda konfiguracja Usługi Przetwarzania w Chmurze umożliwi przetwarzanie określonej ilości danych i liczby operacji użytkownika w określonym czasie, zgodnie z informacjami podanymi poniżej. Opisy dostępnej mocy obliczeniowej mają charakter orientacyjny i powinny ułatwić Klientowi wybór

odpowiedniej konfiguracji do planowanych obciążeń. Faktycznie osiągnane rezultaty będą uzależnione od specyfiki środowiska Klienta.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Konfiguracja ta jest przeznaczona dla wdrożeń obejmujących około 5 milionów rekordów osób i umożliwiającą przetwarzanie 35 transakcji na sekundę w fazie stabilności.
- Udostępnia ona obiektową pamięć masową o pojemności 2 TB. Dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Konfiguracja ta jest przeznaczona dla wdrożeń obejmujących około 30 milionów rekordów osób i umożliwiającą przetwarzanie 100 transakcji na sekundę w fazie stabilności.
- Udostępnia ona obiektową pamięć masową o pojemności 5 TB. Dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Konfiguracja ta jest przeznaczona dla wdrożeń obejmujących około 50 milionów rekordów osób i umożliwiającą przetwarzanie 250 transakcji na sekundę w fazie stabilności.
- Udostępnia ona obiektową pamięć masową o pojemności 10 TB. Dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99%	5%
Poniżej 95%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

3.3 Dodatkowe zastrzeżenia

Oprócz wymienionych powyżej zastrzeżeń dotyczących Przestojów, Uznania z tytułu Poziomu Usług nie obowiązują w przypadku: przestojów Usługi Przetwarzania w Chmurze spowodowanych działaniami Klienta (w tym problemów z pojedynczymi komponentami Usługi Przetwarzania w Chmurze), które nie wpływają na ogólną dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze; problemów wynikających z niewłaściwego używania interfejsu API lub funkcji Usługi Przetwarzania w Chmurze; problemów spowodowanych przez niestandardowe Rozszerzenia; przestojów wynikających z używania Usług VPN; sytuacji, w których Klient nie zezwolił na wdrożenie w środowisku produkcyjnym aktualizacji inicjowanej przez IBM.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, 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.

5.1 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. Z tą chwilą rozpocznie się konfigurowanie sieci VPN. 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 automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej. Z każdym odnowieniem wiąże się coroczny wzrost ceny, zgodnie z informacjami podanymi w wycenie. W przypadku automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

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

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

7.2 Aktualizacje środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze

Serwisowanie

W ramach comiesięcznych przerw na konserwację IBM może instalować Istotne i Mniej istotne aktualizacje i/lub poprawki do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dwa tygodnie przed taką przerwą na konserwację IBM opublikuje listę tych Istotnych i Mniej istotnych aktualizacji z krótkimi opisami. Podczas przerwy na konserwację Usługa Przetwarzania w Chmurze nie będzie dostępna dla Klienta. Przerwa taka może trwać nawet 8 godzin i zwykle ma miejsce w ostatnią sobotę każdego miesiąca.

Klient jest odpowiedzialny za przeprowadzenie testów i zapewnienie zgodności z proponowanymi aktualizacjami zarówno wszystkich Rozszerzeń Klienta, jak i konkretnych sposobów wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Klient może złożyć wniosek o przesunięcie planowanej instalacji Istotnych i Mniej istotnych aktualizacji, o której został powiadomiony. IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby uzgodnić termin wdrożenia aktualizacji z Klientem. W przypadku Istotnych aktualizacji wnioski o przesunięcie instalacji należy składać w ciągu 30 dni, a w przypadku Mniej istotnych aktualizacji – w ciągu 7 dni od daty pierwszego powiadomienia. Klient potwierdza i akceptuje, że IBM będzie wdrażać Istotne aktualizacje w ciągu 6 miesięcy od pierwszego powiadomienia, a Mniej istotne – w ciągu 45 dni. Jeśli Klient nie zezwoli na wdrożenie w Usłudze Przetwarzania w Chmurze aktualizacji inicjowanej przez IBM, to może zostać obciążony dodatkowymi opłatami miesięcznymi.

Serwis w sytuacjach awaryjnych

IBM może stwierdzić, że niezależnie od Istotnych i Mniej istotnych aktualizacji wymagana jest aktualizacja środowiska w sytuacji awaryjnej, np. w związku z wykryciem istotnych słabych punktów zabezpieczeń lub pojawieniem się nowych wymagań prawnych, z którą nie można czekać na zaplanowaną przerwę na konserwację. Taką aktualizację IBM może przeprowadzić w każdej chwili, nie uprzedzając o tym Klienta.

7.3 Katalog LDAP

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest katalog LDAP w konfiguracji autonomicznej. Ponadto IBM umożliwi jego integrację z lokalnym katalogiem Active Directory Klienta. Po zakończeniu konfiguracji i przekazaniu środowiska Klientowi IBM może zaimplementować na żądanie wymienione poniżej opcje synchronizacji z lokalnym katalogiem Active Directory:

- a. uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, z replikacją do serwera LDAP Klienta w siedzibie przedsiębiorstwa:
 - (1) obsługiwany jest 1 (jeden) serwer Active Directory;
 - (2) w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest kontroler domeny (tylko do odczytu), znajdujący się w domenie Klienta;
 - (3) Klient zarządza dostępem wszystkich swoich użytkowników do środowiska przetwarzania w chmurze (obejmuje to zarządzanie grupami, identyfikatorami i prawami dostępu);
 - (4) Klient ma pełne uprawnienia administracyjne;
- b. uwierzytelnianie na serwerze LDAP Usługi Przetwarzania w Chmurze, na którym Klient zarządza użytkownikami (poza domeną Klienta);
- c. wskazywanie kontrolera domeny u Klienta w celu uwierzytelnienia:
 - (1) potencjalny wpływ na wydajność;
 - (2) uwierzytelnienie na czas trwania sesji;
 - (3) uwierzytelnianie SAML, jeśli jest wymagane.

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

7.4 Tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych

W ramach usługi tworzone są kopie zapasowe systemu plików, zarówno rutynowo według harmonogramu (pliki rekomendowane), jak i okresowo (codziennie / raz na tydzień / raz na miesiąc). Co pewien czas kopie zapasowe plików będą archiwizowane w obiektowej pamięci masowej IBM i przechowywane przez maksymalnie 28 dni. Klient może wykonać dwie operacje odtworzenia danych na podstawie kopii zapasowych w miesiącu. Dodatkowe operacje odtworzenia danych, jak również tworzenie kopii

zapasowych systemu z częstotliwością większą niż raz dziennie może być realizowane na podstawie odrębnego Zakresu Prac, za dodatkową opłatą. Usługa nie umożliwia natomiast tworzenia kopii zapasowych obrazów stanu.

7.5 Wirtualna sieć prywatna (VPN)

Klient może korzystać z oprogramowania nawiązującego połączenie VPN w celu bezpiecznego łączenia się z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

- a. Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje konfigurację 1 (jednego) punktu końcowego (bramy) sieci VPN. Dodatkowe punkty końcowe można zamówić odrębnie. Wymagają one zawarcia dodatkowych umów o świadczenie usług.
- b. Usługa IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity korzysta z technologii sieci VPN typu serwer-serwer zgodnej ze standardem IPsec.

7.6 Serwisy WWW i/lub inne usługi osób trzecich

Usługa Przetwarzania w Chmurze może zawierać odsyłacze do Usług Osób Trzecich lub elementy zintegrowane z Usługami Osób Trzecich. Może również być używana do uzyskiwania do nich dostępu. Usługi Osób Trzecich są udostępniane w stanie, w jakim się znajdują („AS-IS”), **bez udzielania jakichkolwiek gwarancji (rękojmia jest niniejszym również wyłączona) wyraźnych lub domniemanych, a w szczególności gwarancji prawa własności i nienaruszania praw, a także domniemanych gwarancji przydatności handlowej i przydatności do określonego celu.**

Dostęp do takich Usług Osób Trzecich oraz korzystanie z nich może wiązać się z koniecznością zawarcia przez Klienta odrębnych umów z odpowiednimi osobami trzecimi. IBM nie udostępnia tych Usług Osób Trzecich w ramach niniejszej oferty w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. O ile Klient nie nabędzie takich Usług Osób Trzecich od IBM w ramach odrębnej transakcji, IBM nie będzie stroną takich odrębnych umów, a niniejsza Umowa określa wyraźnie, że Klient będzie przestrzegać ich warunków w zakresie, w jakim chce z nich korzystać w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Jeśli Klient, Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze lub dowolny użytkownik końcowy zgodzi się na przesyłanie Zawartości do takiej usługi osób trzecich, która jest powiązana z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient, Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze lub użytkownik końcowy udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a osobą trzecią oferującą Usługę Osób Trzecich.

Połączenia przychodzące od zewnętrznych osób trzecich nie będą dozwolone.

7.7 Ograniczenia w używaniu

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze funkcje interfejsów programowania i interfejsów użytkownika katalogu LDAP, usług MDM i Business Process Manager („BPM”) oraz serwera Information Server („IS”) podlegają następującym ograniczeniom:

- a. Interfejs użytkownika zapewnia wyłącznie dostęp oparty na protokole HTTPS do funkcji użytkowników katalogu LDAP, serwera Information Server oraz usług MDM i BPM.
- b. W ramach niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM nie zapewnia dostępu ani interfejsów do jakichkolwiek narzędzi programistycznych usług MDM i BPM lub serwera Information Server. IBM umożliwi Klientowi wdrożenie dostosowań usług MDM i BPM oraz serwera Information Server, w tym artefaktów programistycznych, w środowisku zarządzanym, za pośrednictwem usługi zgłaszania problemów.
- c. IBM nie zapewnia bezpośredniego dostępu do poszczególnych serwerów, poziomu systemu operacyjnego ani konsol administracyjnych aplikacji dla usług MDM i BPM, Serwera Aplikacji WebSphere, serwera Information Server, katalogu LDAP lub bazy danych DB2.
- d. W przypadku interfejsów wejścia i wyjścia JMS dostęp zarówno do usługi MDM, jak i do serwera Information Server jest możliwy wyłącznie z wykorzystaniem protokołu HTTPS. Obsługa innych protokołów, interfejsów lub konektorów może zostać udostępniona, ale będzie to wymagać zawarcia dodatkowej umowy o usługi.
- e. Interfejsy usług WWW dla usługi MDM mogą działać tylko za pośrednictwem protokołu HTTPS.

7.7.1 Business Process Manager

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze dostępne są funkcje usługi IBM Business Process Manager (BPM). Używanie komponentów IBM Process Server i IBM Process Center jest ograniczone do procesów nadzorowania i organizowania danych głównych (Master Data Governance and Stewardship). Decyzje dotyczące jakości danych głównych mogą być przekazywane do innych systemów wyłącznie w celu synchronizacji tych danych.

7.7.2 Information Server

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze dostępne są funkcje serwera IBM Information Server (IS). Używanie tego serwera w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze jest ograniczone do wsparcia procesów Master Data Management (MDM) oraz danych powiązanych z tymi procesami. Ponadto korzystanie z usług serwera Information Server jest ograniczone do funkcji Data Stage, Information Governance Catalog i Quality Stage.

7.8 Usuwanie Skutków Katastrofy

W przypadku katastrofy docelowy czas odtworzenia danych produkcyjnych Klienta wynosi 14 dni kalendarzowych.

7.9 Zobowiązania Klienta

- a. Klient wyznaczy osobę kontaktową ds. technicznych, która dysponuje wiedzą na temat sieci korporacyjnej i sieci VPN Klienta oraz jego wymagań w zakresie bezpieczeństwa.
- b. Klient wypełni kwestionariusz dotyczący wirtualnej sieci prywatnej („VPN”) i odeśle go do IBM w celu weryfikacji nie później niż w ciągu 60 dni od daty złożenia zamówienia („Daty Zamówienia”). Jeśli Klient nie dostarczy IBM wymaganego kwestionariusza VPN w ciągu 60 dni od Daty Zamówienia, to IBM będzie nadal domagać się od Klienta informacji z kwestionariusza VPN. Gdy Klient dostarczy IBM wypełniony kwestionariusz, to po zakończeniu konfigurowania sieci VPN w środowisku, co może potrwać kilka dni, IBM przekaże Klientowi szczegółowe informacje dotyczące udostępnienia sieci VPN.
- c. Klient zadba o to, aby administrator zabezpieczeń i sieci był dostępny w fazie konfigurowania i sprawdzania poprawności konfiguracji sieci VPN oraz wspólnie z IBM zakończył ten proces.
- d. Klient odpowiada za wykonywanie wszystkich czynności związanych z serwisowaniem, modyfikowaniem, konfigurowaniem i testowaniem sprzętu i oprogramowania oraz administrowaniem nimi w ośrodku Klienta wykorzystywanym do obsługi sieci VPN.
- e. Klient odpowiada za przeprowadzanie testów odbiorczych użytkownika w celu sprawdzenia poprawności konfiguracji sieci VPN podczas wdrażania.
- f. Klient będzie powiadamiać za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłaszania problemów o wszelkich niezbędnych zmianach konfiguracji sieci VPN.
- g. Klient odpowiada za zdefiniowanie, skonfigurowanie i utrzymywanie wszystkich użytkowników katalogów LDAP i ich grup, powiązanych z aplikacjami MDM wdrożonymi przez Klienta.

7.10 Materiały Dostarczone przez Klienta

W zakresie, w jakim Klient dostarcza IBM sterowniki, pliki JAR, pliki licencyjne, pliki konfiguracyjne, pliki CBA oraz inne materiały lub zasoby Klienta lub osoby trzeciej, których IBM miałby na życzenie Klienta używać w środowisku Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta (łącznie: „Materiały Dostarczone przez Klienta”), na mocy swoich odpowiednich praw własności intelektualnej Klient niniejszym udziela IBM w pełni opłaconej, niewyłącznej, nieprzenoszalnej, ogólnosięwiatowej, ograniczonej licencji (bez prawa do udzielania dalszych licencji) na używanie Materiałów Dostarczonych przez Klienta wyłącznie na potrzeby świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze dla Klienta. IBM według własnego uznania zdecyduje, czy będzie używać takich Materiałów Dostarczonych przez Klienta, i może zaprzestać ich używania według własnego uznania w dowolnym czasie i z dowolnej przyczyny. Klient oświadcza i nieprzerwanie gwarantuje, że (a) dysponuje niezbędnymi prawami do przekazania IBM Materiałów Dostarczonych przez Klienta, (b) IBM może zgodnie z prawem używać Materiałów Dostarczonych przez Klienta podczas świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze dla Klienta oraz (c) Materiały Dostarczone przez Klienta nie zawierają kodu destrukcyjnego. Klient musi niezwłocznie poinformować IBM, jeśli utraci prawo do zezwolenia IBM na używanie Materiałów Dostarczonych przez Klienta lub jeśli Klient dowie się, że zawierają one kod destrukcyjny.

Klient przyjmuje do wiadomości, że (a) IBM nie gwarantuje funkcjonalności Materiałów Dostarczonych przez Klienta w Usłudze Przetwarzania w Chmurze oraz (b) IBM nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności w zakresie, w jakim Materiały Dostarczone przez Klienta utrudnią IBM spełnienie: (1) oświadczeń i gwarancji odnoszących się do Usługi Przetwarzania w Chmurze i/lub (2) Poziomu Usług dotyczącego Usługi Przetwarzania w Chmurze.

7.11 Rozszerzenia

Klient może skonfigurować Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie ze swoimi wymaganiami biznesowymi poprzez utworzenie Rozszerzeń do aplikacji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Rozszerzenia stanowią zawartość dostarczaną w ramach użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze i nie są częścią tej usługi. Klient jest odpowiedzialny za opracowanie, serwis i wsparcie wszystkich Rozszerzeń oraz zarządzanie nimi. Klient może zawrzeć odrębną umowę z IBM lub podwykonawcą będącym osobą trzecią, który został upoważniony przez IBM w formie pisemnej do tworzenia Rozszerzeń. Klient jest odpowiedzialny za zobowiązanie wykonawcy będącego osobą trzecią do przestrzegania niniejszych warunków.

- a. Rozszerzenia tworzone przez Klienta podlegają następującym warunkom dodatkowym:
 - (1) IBM będzie mieć prawo do przeglądania i zatwierdzania lub odrzucania dokumentów projektowych, planów testowania, wyników testów oraz kodu obiektowego Rozszerzeń pod kątem ich zgodności z warunkami Umowy.
 - (2) IBM może wymagać od Klienta przeprowadzenia testów wydajności określonych przez IBM. Klient dostarczy IBM takie dokumenty projektowe, plany i wyniki testów oraz kod obiektowy do przeglądu w odpowiednim czasie przed uruchomieniem Usługi Przetwarzania w Chmurze i będzie współpracować z IBM w rozwiązywaniu problemów określonych przez IBM.
 - (3) Klient wdroży i będzie realizować program przeciwdziałający zainfekowaniu Rozszerzeń przez szkodliwe oprogramowanie, w tym wirusy, konie trojańskie, ataki typu „odmowa usługi” oraz inne szkodliwe i ukryte technologie.
 - (4) IBM może monitorować i skanować Rozszerzenia pod kątem słabych punktów zabezpieczeń i/lub szkodliwego oprogramowania. IBM może usunąć Rozszerzenia z dowolnego środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze lub zawiesić Usługę Przetwarzania w Chmurze do chwili rozwiązania problemów wynikających ze słabych punktów zabezpieczeń lub szkodliwego oprogramowania.
 - (5) Rozszerzenia nie będą obejmować ani wprowadzać oprogramowania komercyjnego lub pakietowego osób trzecich, które działa niezależnie od Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dodawanie takiego oprogramowania jest zabronione.
 - (6) Klient jest odpowiedzialny za przeszkolenie i utrzymanie personelu o odpowiednim poziomie wiedzy i doświadczenia, który będzie współpracować z Usługą Przetwarzania w Chmurze i Rozszerzeniami w okresie subskrypcji. Każda wymagana pomoc w zakresie szkoleń lub edukacji jest świadczona na koszt Klienta. Jeśli IBM stwierdzi, że Klient nie jest zdolny do wykonywania swoich zadań, korzystając z uzasadnionej pomocy, to IBM, według swojego wyłącznego uznania, może zażądać od Klienta zaangażowania się w działania mające na celu transfer praktycznej wiedzy z udziałem personelu IBM wyspecjalizowanego w usługach profesjonalnych. Koszt takich działań z zakresu transferu wiedzy pokryje Klient, chyba że chodzi o transfer między IBM a jego przedsiębiorstwami afiliowanymi. IBM przeprowadzi takie szkolenie na rzecz Klienta na żądanie Klienta za dodatkową opłatą.
 - (7) Klient lub jego licencjodawcy zachowują wszelkie prawa lub licencje, włącznie z prawem własności, do Rozszerzeń dostarczonych IBM w celu ich udostępniania z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient oświadcza i gwarantuje IBM, że ma wszelkie prawa wymagane do dostarczania IBM Rozszerzeń Klienta w celu ich udostępniania z Usługą Przetwarzania w Chmurze oraz że ani Rozszerzenia Klienta, ani ich udostępnianie przez IBM wraz z Usługą Przetwarzania w Chmurze nie naruszają patentów ani praw autorskich osób trzecich.
 - (8) Klient udziela IBM wszelkich praw i licencji, których IBM i jego podwykonawcy potrzebują do udostępniania Rozszerzeń lub wykonywania swoich obowiązków w inny sposób. Wszystkie te prawa i licencje mają zasięg ogólnoswiatowy, są wolne od honorariów, w pełni opłacone i odwołalne, z możliwością udzielania dalszych licencji. Ponadto Klient niezwłocznie uzyska wszelkie Wymagane Zezwolenia, których IBM i jego podwykonawcy potrzebują w wyżej

określonych celach, dla wszystkich Rozszerzeń, i zadba o utrzymanie ich ważności. Na żądanie IBM Klient dostarczy IBM dowód posiadania takich praw, licencji lub Wymaganych Zezwoleń. IBM będzie zwolniony ze swoich zobowiązań, jeśli ich wykonanie będzie utrudnione z powodu niedopełnienia przez Klienta obowiązku niezwłocznego uzyskania i dostarczenia IBM wszelkich takich praw, licencji lub Wymaganych Zezwoleń. W niniejszym akapicie „Wymagane Zezwolenia” oznaczają wszelkie zezwolenia, licencje lub zatwierdzenia potrzebne do udzielenia IBM i jego podwykonawcom praw lub licencji do uzyskiwania dostępu do Rozszerzeń, korzystania z nich i/lub ich modyfikowania w formie elektronicznej lub innej, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zadań określonych w niniejszym Opisie Usługi, w tym do tworzenia prac pochodnych na podstawie Rozszerzeń, bez naruszania praw własności intelektualnej lub innych praw własności dostawców, licencjodawców lub właścicieli takich Rozszerzeń.

- (9) Klient dopilnuje, aby kod, dane i inne artefakty wprowadzone przez Klienta poprzez Rozszerzenia nie zwiększały zagrożeń bezpieczeństwa i nie wymagały dodatkowych certyfikatów, chyba że zostało to wyraźnie uzgodnione z IBM w formie poprawek lub dodatków do niniejszego Opisu Usługi. Bez wpływu na powyższe postanowienia Klient: (a) przeprowadzi skanowanie aplikacji WWW i kodu statycznego pod kątem słabych punktów zabezpieczeń we wszystkich Rozszerzeniach, aby wykryć ewentualne zagrożenia; (b) poinformuje IBM na piśmie o istnieniu każdego zagrożenia, które zostało wykryte w trakcie skanowania, zawartego w Rozszerzeniach lub dostarczonego w związku z Rozszerzeniami.
- b. Klient odpowiada za przeprowadzenie testów Rozszerzeń we wszystkich środowiskach.
- c. Wszelkie dodatkowe prace, które mają zostać wykonane przez IBM w celu wsparcia Rozszerzeń, takie jak tworzenie Rozszerzeń bądź aktywacja innych zintegrowanych komponentów, mogą zostać opisane w odrębnym zakresie prac uzgodnionym między IBM a Klientem i będą podlegać odrębnym opłatom fakturowanym zgodnie z warunkami i opłatami zawartymi w takim zakresie prac.

7.12 Testy wydajności

Klient akceptuje fakt, że Usługa Przetwarzania w Chmurze jest modyfikowana przez Rozszerzenia i integrowana z Usługami Osób Trzecich oraz innymi aplikacjami Klienta. W związku z tym nie jest możliwe zagwarantowanie wydajności i czasów reakcji, a IBM nie ponosi za nie wyłącznej odpowiedzialności. Klient odpowiada za przeprowadzenie wszelkich testów wydajności przed i po aktywacji środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze w sposób umożliwiający wykorzystanie tego środowiska w celach związanych ze zwykłą działalnością biznesową i/lub obsługą (w dowolny sposób) klientów, i/lub wsparciem generowania przychodów. IBM zapewni Klientowi niezbędną pomoc w rozwiązywaniu wszelkich problemów z wydajnością w ramach usług wsparcia.

7.13 Definicje

- a. **Rozszerzenia** – konfiguracja i artefakty oprogramowania, które zostały dostarczone przez Klienta lub upoważnioną przez niego osobę trzecią w celu rozszerzenia Usługi Przetwarzania w Chmurze poprzez wdrożenie przepływu procesów biznesowych Klienta, zarządzanie konkretnym zapotrzebowaniem na dane oraz umożliwienie przetwarzania danych w przypadku konkretnej integracji Klienta zgodnie z wymaganiami biznesowymi Klienta. Rozszerzenia mogą obejmować kod oprogramowania, rozszerzenia baz danych, a także skrypty lub pliki utworzone w celu skonfigurowania sposobu używania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta, w tym integracje z Usługami Osób Trzecich lub źródłami danych. Za Rozszerzenia odpowiedzialny jest Klient.
- b. **Usługi Osób Trzecich** – świadczone przez osoby trzecie usługi przetwarzania danych, usługi związane z bazami danych, usługi WWW, serwisy WWW, usługi związane z oprogramowaniem lub inne treści osób trzecich dostępne za pośrednictwem Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- c. **Istotna** – termin odnoszący się do aktualizacji serwisowej, w przypadku której IBM uzna, mając ku temu podstawy, że konieczne jest zastosowanie działań naprawczych w odniesieniu do Rozszerzeń Klienta i/lub danych w celu zapewnienia zgodności. Istotne aktualizacje mogą obejmować aktualizacje do nowej wersji systemów operacyjnych lub usług MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Mniej istotna** – termin odnoszący się do aktualizacji serwisowej, w przypadku której IBM uzna, mając ku temu podstawy, że nie jest konieczne zastosowanie działań naprawczych w odniesieniu do Rozszerzeń Klienta i/lub danych w celu zapewnienia zgodności. Mniej istotne aktualizacje mogą obejmować mniej istotne poprawki systemów operacyjnych lub produktu MDM/BPM/IS/IS.