

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Information Server Enterprise Edition („IIS EE”) on Cloud Managed (dalej „Usługa Przetwarzania w Chmurze”) zapewnia wszechstronne możliwości integrowania informacji, co ułatwia Klientowi analizowanie, tworzenie, utrzymywanie, przekształcanie i dostarczanie wysokiej jakości danych oraz zarządzanie nimi. W ramach usługi dostępna jest funkcja integracji danych, która pozwala przekształcać dane w dowolny sposób i dostarczać je do dowolnego systemu. 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.

Usługa obejmuje następujące funkcje:

- a. analiza, oczyszczanie i monitorowanie danych oraz zarządzanie nimi na potrzeby wspierania procesów podejmowania decyzji i procesów biznesowych;
- b. budowanie zbiorów wiarygodnych danych przez tworzenie, utrzymywanie i monitorowanie spójnych strategii i reguł biznesowych przy użyciu usługi Information Governance Catalog;
- c. integracja danych z wielu systemów przy użyciu środowiska równoległego o wysokiej wydajności oraz obsługa rozszerzonego zarządzania metadanymi i łączności w przedsiębiorstwie za pomocą usługi DataStage;
- d. projektowanie zadań w kliencie DataStage Designer oraz ich uruchamianie w kliencie DataStage Director;
- e. wyszukiwanie informacji w całym przedsiębiorstwie w celu uzyskania w nie wglądu i ich analizowania w związku z potrzebami biznesowymi za pomocą funkcji Enterprise Search.

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 osiągnięte rezultaty będą uzależnione od specyfiki środowiska Klienta.

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych.

Szczegółowe informacje i specyfikacje dotyczące poniższych produktów oferowanych są dostępne w podręczniku IIS on Cloud Managed User Guide dostępnym pod adresem <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Konfiguracje te mogą podlegać okresowym przeglądom. W liście powitalnym udostępnianym Klientowi przedstawiona jest dokładna konfiguracja nabywanej oferty.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Usługa udostępniana przez IBM na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 2 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia – 7 (siedem) dni, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień / 24 godziny.

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 5 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia – 7 (siedem) dni, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień / 24 godziny.

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Usługa udostępniana na serwerach fizycznych w środowisku IBM Cloud.
 - Obiektowa pamięć masowa o pojemności 10 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
 - Dozwolona konfiguracja umożliwiająca przetwarzanie równoległe.
 - Brak ograniczenia liczby węzłów obliczeniowych w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia – 7 (siedem) dni, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień / 24 godziny.

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- Usługa udostępniana przez IBM na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Wysoka dostępność
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 2 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia – 7 (siedem) dni, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień / 24 godziny.

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Usługa udostępniana przez IBM na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Wysoka dostępność
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 5 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia – 7 (siedem) dni, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień / 24 godziny.

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Usługa udostępniana na serwerach fizycznych w środowisku IBM Cloud.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 10 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Wysoka dostępność
- Brak ograniczenia liczby węzłów obliczeniowych w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia – 7 (siedem) dni, docelowy okres dopuszczalnej utraty danych – 1 (jeden) dzień / 24 godziny.

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Usługa udostępniana przez IBM na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Zintegrowane rozwiązanie zapewniające wysoką dostępność i usuwanie skutków awarii (HADR) na potrzeby wielu centrów przetwarzania danych.
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 2 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia wynoszący 4 (cztery) godziny i docelowy okres dopuszczalnej utraty danych zbliżony do czasu rzeczywistego.
- W usługę włączony jest przeprowadzany raz na rok test poprawności procesów zapewnienia ciągłości biznesowej i usuwania skutków katastrofy. Dodatkowe testy poprawności (wykonywane częściej niż raz na rok) można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Usługa udostępniana przez IBM na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Zintegrowane rozwiązanie zapewniające wysoką dostępność i usuwanie skutków awarii (HADR) na potrzeby wielu centrów przetwarzania danych.
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 5 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia wynoszący 4 (cztery) godziny i docelowy okres dopuszczalnej utraty danych zbliżony do czasu rzeczywistego.
- W usługę włączony jest przeprowadzany raz na rok test poprawności procesów zapewnienia ciągłości biznesowej i usuwania skutków katastrofy. Dodatkowe testy poprawności (wykonywane częściej niż raz na rok) można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Usługa udostępniana na serwerach fizycznych w środowisku IBM Cloud.
- Zintegrowane rozwiązanie zapewniające wysoką dostępność i usuwanie skutków awarii (HADR) na potrzeby wielu centrów przetwarzania danych.
- Obiektowa pamięć masowa o pojemności 10 TB; dodatkową pamięć masową można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Brak ograniczenia liczby węzłów obliczeniowych w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.
- Docelowy czas odtworzenia wynoszący 4 (cztery) godziny i docelowy okres dopuszczalnej utraty danych zbliżony do czasu rzeczywistego.

W usługę włączony jest przeprowadzany raz na rok test poprawności procesów zapewnienia ciągłości biznesowej i usuwania skutków katastrofy. Dodatkowe testy poprawności (wykonywane częściej niż raz na rok) można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Usługa udostępniana przez IBM na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Dozwolona konfiguracja umożliwiająca przetwarzanie równoległe.
- Ograniczenie do jednego węzła obliczeniowego w przypadku konfiguracji przetwarzania masowo równoległego (MPP); dodatkowe węzły można nabyć w ramach odrębnego zakresu prac.

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, obowiązują DPD.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,5%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

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 następującej miary:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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 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. W trakcie przerw na konserwację Usługa Przetwarzania w Chmurze może być niedostępna. W razie potrzeby IBM będzie powiadamiać Klienta o niedostępności Usług Przetwarzania w Chmurze w trakcie przerw na konserwację. W miarę możliwości IBM ograniczy do minimum przerwy w działaniu Usługi przeznaczone na konserwację tak, aby łączny czas przestoju w ciągu miesiąca nie przekraczał 4 (czterech) godzin. W przypadku środowisk z uprawnieniami do usługi IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium lub Large) comiesięczne serwisowanie jest realizowane w dodatkowym centrum przetwarzania danych, w związku z czym przerwa na konserwację ulega skróceniu i nie powinna docelowo przekraczać 45 (czterdziestu pięciu) minut.

Klient jest odpowiedzialny za przeprowadzenie testów i zapewnienie zgodności z proponowanymi aktualizacjami zarówno wszystkich Artefaktów Programistycznych 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.

5.2 Tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych

W środowiskach nieoznaczonych jako programistyczne/testowe 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 rozwiązaniu Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) i przechowywane przez maksymalnie 28 dni. Usługa Information Server Enterprise Edition nie umożliwia tworzenia kopii zapasowych podczas pracy, w związku z czym konieczne jest zaplanowanie i wykonywanie operacji tworzenia kopii zapasowych w trakcie skoordynowanych przerw na konserwację. Klient może zlecić maksymalnie 2 operacje odtwarzania danych z kopii zapasowych w miesiącu. Dodatkowe operacje odtwarzania danych oraz operacje tworzenia kopii zapasowych systemu z częstotliwością większą niż raz dziennie mogą być realizowane na podstawie odrębnego zakresu prac.

Ponadto w przypadku środowisk z uprawnieniami do usługi IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium lub Large) dane są replikowane między centrami przetwarzania danych w celu stworzenia pełnego, zintegrowanego rozwiązania HADR.

Usługa nie umożliwia natomiast tworzenia kopii zapasowych obrazów stanu.

5.3 Katalog LDAP

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniany jest katalog LDAP Identity Management (IdM) w wersji autonomicznej. Ponadto IBM umożliwia wykorzystanie rodzimych funkcji IdM w celu synchronizacji chmurowej usługi LDAP z lokalnym katalogiem Active Directory („AD”) Klienta.

Po zakończeniu konfiguracji i przekazaniu środowiska Klientowi IBM może na żądanie zaimplementować wymienione poniżej opcje synchronizacji z lokalnym katalogiem AD:

- a. Obsługa synchronizacji określonych danych uwierzytelniających użytkowników i atrybutów przechowywanych w jednej z lokalnych domen AD Klienta z danymi uwierzytelniającymi i atrybutami przechowywanymi w domenie IdM Usługi Przetwarzania w Chmurze.

- b. Obsługa uwierzytelniania SAML (Security Assertion Markup Language) z lokalnej domeny AD Klienta za pośrednictwem usług ADFS (Active Directory Federation Services).
- c. Obsługa uwierzytelniania z wykorzystaniem dostawcy tożsamości (Identity Provider – IdP), w ramach którego użytkownik jest najpierw uwierzytelniany w lokalnej domenie AD Klienta za pośrednictwem usług ADFS, a następnie za pomocą uwierzytelniania SAML w domenie IdM Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- d. Obsługa operacji logowania inicjowanych przez dostawcę usług w sytuacji, gdy tożsamość użytkownika jest wymagana w domenie IdM Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu uwierzytelnienia SAML.

5.4 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.

5.5 Ograniczenia w używaniu

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze funkcje interfejsów programistycznych i interfejsów użytkownika serwera Information Server podlegają następującym ograniczeniom:

- a. Interfejs użytkownika zapewnia wyłącznie dostęp oparty na protokole HTTPS do funkcji użytkowników serwera Information Server.
- b. W środowiskach nieoznaczonych jako programistyczne/testowe IBM nie zapewnia bezpośredniego dostępu do poszczególnych serwerów, poziomu systemu operacyjnego ani konsol administracyjnych aplikacji dla serwera Information Server, serwera WebSphere Application Server lub bazy danych DB2.
- c. Interfejsy usług WWW dla serwera Information Server mogą działać tylko za pośrednictwem protokołu HTTPS.
- d. W środowiskach nieoznaczonych jako programistyczne/testowe w ramach niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM nie zapewnia dostępu ani interfejsów do jakichkolwiek narzędzi programistycznych serwera Information Server. IBM umożliwi Klientom wdrożenie dostosowań serwera Information Server, w tym artefaktów programistycznych, w środowisku zarządzanym, za pośrednictwem usługi zgłaszania problemów.

Klient nie jest uprawniony do używania następujących komponentów lub funkcji:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (usługi IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization Feature (bazy danych IBM DB2)
- c. pureScale Feature (bazy danych IBM DB2)
- d. High Availability/Failover Hot Standby Configuration (bazy danych IBM DB2)
- e. Połączenie z aplikacją IBM Process Center Express (produktu IBM Process Server Standard)
- f. Używanie przez Klienta aplikacji IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard i IBM Process Designer jest ograniczone do procesów nadzorowania i organizowania danych (Data Quality and Stewardship).
- g. Ograniczenie do procesów nadzorowania i organizowania danych oznacza, że Klientowi wolno jedynie tworzyć procesy i czynności służące do zarządzania nadzorowaniem danych i/lub organizowaniem Zasobów Wykorzystywanych do Nadzoru w odniesieniu do zdarzeń, które są (1) przechwytywane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze lub (2) przechwytywane przez następujące programy serwera IBM InfoSphere Information Server: IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality lub IBM DataStage on Cloud. Jeśli Usługa Przetwarzania w Chmurze została wyszczególniona na liście oprogramowania pomocniczego dla innej usługi, to używanie rozwiązań IBM Process Center, IBM Process Server i IBM Process Designer jest zabronione.

5.6 Usuwanie skutków katastrofy

W przypadku ogłoszonej przez IBM Katastrofy IBM będzie komunikować się z Klientem co godzinę w sprawie statusu procesu odzyskiwania danych, w tym postępów dotyczących Docelowego Czasu Odtworzenia i Docelowego Okresu Dopuszczalnej Utraty Danych.

IBM określi przewidywany Docelowy Czas Odtworzenia i Docelowy Okres Dopuszczalnej Utraty Danych zależny od subskrypcji, niezbędny do wykonania czynności związanych z odzyskiwaniem sprawności operacyjnej środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta.

5.7 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 i grup powiązanych z rozwiązaniami Information Server w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

5.8 Artefakty Programistyczne

Klient może skonfigurować Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie ze swoimi wymaganiami biznesowymi poprzez utworzenie Artefaktów Programistycznych do aplikacji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Artefakty Programistyczne 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 Artefaktów Programistycznych 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 Artefaktów Programistycznych. Klient jest odpowiedzialny za zobowiązanie wykonawcy będącego osobą trzecią do przestrzegania niniejszych warunków.

- a. Artefakty Programistyczne 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 Artefaktów Programistycznych 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 Artefaktów Programistycznych przez szkodliwe oprogramowanie, w tym wirusy, konie trojańskie, ataki typu „odmowa usługi” oraz inne szkodliwe i ukryte technologie.
 - (4) IBM może monitorować i skanować Artefakty Programistyczne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń i/lub szkodliwego oprogramowania. IBM może usunąć Artefakty Programistyczne 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) Artefakty Programistyczne 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 pracować z Usługą Przetwarzania w Chmurze i Artefaktami Programistycznymi 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 Artefaktów Programistycznych dostarczonych IBM w celu ich udostępniania z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient oświadcza i gwarantuje IBM, że ma wszelkie prawa wymagane do dostarczania IBM Artefaktów Programistycznych Klienta w celu ich udostępniania z Usługą Przetwarzania w Chmurze oraz że ani Artefakty Programistyczne 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 Artefaktów Programistycznych 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 Artefaktów Programistycznych, 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 Artefaktów Programistycznych, 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 Artefaktów Programistycznych, bez naruszania praw własności intelektualnej lub innych praw własności dostawców, licencjodawców lub właścicieli takich Artefaktów Programistycznych.
 - (9) Klient dopilnuje, aby kod, dane i inne artefakty wprowadzone przez Klienta poprzez Artefakty Programistyczne nie zwiększały zagrożenia 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 Artefaktach Programistycznych, aby wykryć ewentualne zagrożenia; (b) poinformuje IBM na piśmie o istnieniu każdego zagrożenia, które zostało wykryte w trakcie skanowania, zawartego w Artefaktach Programistycznych lub dostarczonego w związku z Artefaktami Programistycznymi.
- b. Klient odpowiada za przeprowadzenie testów Artefaktów Programistycznych we wszystkich środowiskach.
 - c. Wszelkie dodatkowe prace, które mają zostać wykonane przez IBM w celu wsparcia Artefaktów Programistycznych, takie jak tworzenie Artefaktów Programistycznych 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.

5.9 Ograniczenia dotyczące środowisk programistycznych/testowych

W przypadku Usługi Przetwarzania w Chmurze z oznaczeniem „Dev/Test” Klient może używać środowiska tylko w pozaprodukcyjnej działalności programistycznej, na potrzeby zapewniania jakości, testowania integralności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych i/lub przemieszczania danych. Oprócz dostępu do systemów administracyjnych IBM autoryzowanym użytkownikom wyznaczonym przez Klienta może zostać przyznany dodatkowy dostęp administracyjny zgodnie z umową zawartą między Klientem a IBM.

IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności aplikacji w środowisku programistycznym/testowym jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie istotności 3 i rozwiąże problem poprzez przywrócenie systemu do ostatniej znanej działającej kopii zapasowej lub poprzez reinstalację.

5.10 Testy wydajności

Klient akceptuje fakt, że Usługa Przetwarzania w Chmurze jest modyfikowana przez Artefakty Programistyczne 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.

5.11 Definicje

Artefakty Programistyczne – 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. Mogą one obejmować w szczególności kod oprogramowania, artefakty programistyczne baz danych, zadania, 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 Artefakty Programistyczne odpowiedzialny jest Klient.

Aplikacja – oprogramowanie IBM, które udostępnia podstawowe funkcje Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym oryginał oraz wszystkie pełne i częściowe kopie tego oprogramowania, udostępnione przez IBM, do których Klient może uzyskać dostęp za pośrednictwem Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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 Artefaktów Programistycznych Klienta i/lub danych w celu zapewnienia zgodności. Istotne aktualizacje mogą obejmować aktualizacje do nowej wersji systemów operacyjnych lub aplikacji.

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 Artefaktów Programistycznych Klienta i/lub danych w celu zapewnienia zgodności. Mniej istotne aktualizacje mogą obejmować mniej istotne poprawki systemów operacyjnych lub aplikacji.

Docelowy Okres Dopuszczalnej Utraty Danych (Recovery Point Objective – RPO) – moment, do którego powinny zostać odzyskane dane używane w infrastrukturze informatycznej i utracone w wyniku Katastrofy.

Docelowy Czas Odtworzenia (Recovery Time Objective – RTO) – zadeklarowany czas, w którym proces biznesowy powinien zostać przywrócony po Katastrofie, oraz powiązany z tym czasem poziom usług pozwalający na uniknięcie nieakceptowalnych konsekwencji przerwania ciągłości biznesowej.