

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usług IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym.

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40 potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Żądanie**. Żądanie to działanie klienta, upoważniające IBM do wyświadczenia usługi. W zależności od usługi, Żądanie może mieć formę pisemnego wniosku lub zgłoszenia serwisowego składanego za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub w sieci. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Żądań składanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

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

3.2 Opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zamówiona przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

4. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

5. Wsparcie Techniczne

W Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM o dostępności usługi IBM SaaS, świadczone jest wsparcie techniczne do tej usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej i portalu wsparcia. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie, zgłoszenie nietechniczne lub zgłoszenie pozycji serwisowej do uwzględnienia podczas kolejnego planowego serwisowania lub w kolejnej wersji.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych

Klient może udzielić użytkownikom zewnętrznym dostęp do usługi IBM SaaS. Klient ponosi odpowiedzialność za takich użytkowników zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia użytkowników zewnętrznych dotyczące usługi IBM SaaS; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkownika takiej usługi IBM SaaS przez takich użytkowników zewnętrznych.

6.2 Oprogramowanie FTP

Klient jest zobowiązany do używania oprogramowania klienckiego FTP (File Transfer Protocol) w celu przesyłania raportów, oświadczeń i wszelkich innych dokumentów ładowanych do usługi IBM SaaS i w niej indeksowanych. IBM udostępni informacje dotyczące konfiguracji połączenia z usługą IBM SaaS na potrzeby ładowania i indeksowania danych.

6.3 Wirtualna sieć prywatna (VPN)

Klient może korzystać z oprogramowania nawiązującego połączenie VPN w celu bezpiecznego łączenia się z usługą IBM SaaS. Informacje dotyczące połączenia VPN zostaną podane na pisemne żądanie Klienta.

6.4 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać Zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik usługi IBM SaaS udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie 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.

6.5 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. 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.

6.6 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

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

6.7 Ograniczone funkcje usługi IBM SaaS

Usługa IBM SaaS zabrania korzystania z opcji masteringu dysków CD-ROM, a Klient przyjmuje do wiadomości, że funkcja ta nie jest dostępna w ramach niniejszych Warunków Używania.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Do usługi IBM SaaS dołączone jest następujące oprogramowanie pomocnicze:

a. AFP Viewer

Klient może pobrać program AFP Viewer i korzystać z niego. AFP Viewer to wtyczka do przeglądarki WWW, która umożliwia wyświetlanie dokumentów w formacie AFP (Advanced Function Printing). Wtyczkę tę instaluje się w przeglądarce WWW użytkownika. Klient może zainstalować wtyczkę AFP Viewer w przeglądarkach tych użytkowników, dla których skonfigurowano dostęp przez sieć WWW i którzy muszą mieć możliwość wyświetlania dokumentów

w formacie AFP. Informacje dotyczące pobierania wtyczki AFP Viewer zostaną przekazane na pisemny wniosek Klienta.

b. **IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software**

Klient może pobierać i wykorzystywać to oprogramowanie klienckie w celu testowania i weryfikacji albo tworzenia identyfikatorów użytkownika dla personelu z organizacji Klienta, który będzie uzyskiwać dostęp do usługi IBM SaaS.

Dodatek A

1. Ogólna charakterystyka usługi

Usługa IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) zapewnia następujące możliwości:

- a. Szybka archiwizacja:
 - Możliwość ładowania, indeksowania i archiwizowania danych wydruku generowanych przez aplikacje, takich jak raporty, rachunki, oświadczenia, zestawienia, sprawozdania, strategie i regulaminy, druki EOB (wyszczególnienie świadczeń medycznych opłaconych przez ubezpieczyciela), transakcje płatnicze i kredytowe itp.
 - Elastyczna obsługa dużych plików danych złożonych z wielu dokumentów.
 - Obsługa wielu formatów plików, takich jak PDF, AFP, LineData, XML.
- b. Automatyczne indeksowanie:
 - Program do ładowania i indeksowania w chmurze automatycznie wyodrębnia dane z raportów, oświadczeń, sprawozdań i tym podobnych dokumentów, a także wypełnia pola indeksowane w relacyjnej bazie danych, umożliwiając efektywne wyszukiwanie i wczytywanie informacji.
- c. Efektywne wykorzystanie pamięci masowej:
 - Archiwizowane dane są kompresowane, co pozwala efektywnie wykorzystać pamięć masową.
- d. Archiwizacja z określeniem terminu ważności dokumentów:
 - W celu dalszej optymalizacji wykorzystania pamięci masowej można definiować strategie biznesowe, które będą automatycznie podejmować decyzje o upływie okresu ważności danych na podstawie ich pochodzenia (typu raportu, oświadczenia itp.).
- e. Archiwizacja transakcji bankowych zgodnych ze standardem XML.
- f. Dostęp do zarchiwizowanych dokumentów przez interfejs WWW i z urządzeń mobilnych.
- g. Możliwość włączenia funkcji wyszukiwania pełnotekstowego, co pozwala znaleźć zapisane dokumenty na podstawie dowolnego zawartego w nich tekstu.
- h. Możliwość wprowadzenia blokad, które nie dopuszczają do uaktywnienia końca okresu ważności dokumentu.
- i. Okresowa dystrybucja raportów do określonych użytkowników wewnętrznych.
- j. Replikacja danych produkcyjnych w dodatkowej lokalizacji jako rozwiązanie ułatwiające usuwanie skutków awarii.
- k. Bezpieczna, wirtualna infrastruktura prywatna.
- l. Maksymalna przepustowość dla danych wychodzących: 4 TB; większa szerokość pasma jest objęta odrębną ofertą.
- m. 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).
- n. Integracja z usługą Active Directory:

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

 - uwierzytelnianie na serwerze LDAP usługi IBM SaaS jest replikowane w katalogu LDAP u Klienta:
 - udostępniany jest kontroler domeny w usłudze IBM SaaS (tylko do odczytu), zlokalizowany w domenie Klienta;

- Klient zarządza dostępem wszystkich swoich użytkowników do środowiska przetwarzania w chmurze (obejmuje to zarządzanie grupami, identyfikatorami i prawami dostępu);
- Klient ma pełne uprawnienia administracyjne;
- uwierzytelnianie na serwerze LDAP usługi IBM SaaS LDAP, gdzie użytkownikami zarządza Klient (poza domeną Klienta);
- wskazywanie kontrolera domeny u Klienta w celu uwierzytelnienia:
 - potencjalny wpływ na wydajność;
 - uwierzytelnienie na czas trwania sesji.

Inne konfiguracje (np. ręczne lub oparte na skryptach sporządzanie wyciągów z katalogu plików LDAP do usługi IBM SaaS; opcje federacji, obejmujące SAML, MS Federation Services lub inne rozwiązania) są przedmiotem odrębnej oferty.

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

2. Wymagane uprawnienia

Klient musi nabyć subskrypcję Usługi Podstawowej zgodnie z definicjami określonymi poniżej. Każda usługa podstawowa 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 sposobu używania usługi.

2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 25 GB danych w okresie 12 godzin.
- Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych): Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 450 GB danych w okresie 12 godzin.
- Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 15 GB danych z maksymalnie 30 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Bronze zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 250 GB danych z maksymalnie 30 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- konfiguracja Bronze udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 50 GB danych w okresie 12 godzin.
- Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych): Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 900 GB danych w okresie 12 godzin.
- Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 30 GB

danych z maksymalnie 60 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.

- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Silver zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 500 GB danych z maksymalnie 60 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. konfiguracja Silver udostępnia 1 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 100 GB danych w okresie 12 godzin.
- b. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych): Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 1800 GB danych w okresie 12 godzin.
- c. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 60 GB danych z maksymalnie 120 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Gold zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 1 TB danych z maksymalnie 120 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. konfiguracja Gold udostępnia 3 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 250 GB danych w okresie 12 godzin.
- b. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych): Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 4,5 TB danych w okresie 12 godzin.
- c. Ładowanie i indeksowanie dokumentów PDF ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 150 GB danych z maksymalnie 300 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- d. Ładowanie i indeksowanie dokumentów AFP lub dokumentów Line Data (danych wierszowych) ze współbieżnym wyszukiwaniem/pobieraniem dokumentów: Klient wprowadza dokumenty do wyznaczonego obszaru przemieszczania danych w chmurze, a usługa w konfiguracji Platinum zapewnia ładowanie i indeksowanie maksymalnie 2,5 TB danych z maksymalnie 300 000 współbieżnych operacji wyszukiwania i pobierania w okresie 12 godzin.
- e. konfiguracja Platinum udostępnia 5 TB pamięci masowej, przy czym można również dokupić dodatkowe terabajty pamięci w ramach odrębnej oferty.

3. Uprawnienia opcjonalne

3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

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

3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Klient może w dowolnej chwili nabyć uprawnienia do dodatkowych definicji raportów/oświadczeń lub definicji aplikacji, które zostaną skonfigurowane na żądanie. Każde takie uprawnienie udostępnia konfigurację maksymalnie 10 definicji raportów/oświadczeń lub danych wyjściowych aplikacji.

3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- a. Konfiguracja Non-Production Environment ma takie same parametry co konfiguracja Bronze.
- b. Środowisko programistyczne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

3.4 IBM Content Manager OnDemand 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.

4. Klasyfikacja danych

W przypadku tego rozwiązania domyślna klasyfikacja danych uwzględnia wrażliwe dane Klienta. IBM będzie współpracować z Klientem w celu uwzględnienia innych wymagań prawnych, jeśli Klient tego zażąda w odniesieniu do konkretnego obciążenia. Może to wpłynąć na architekturę rozwiązania i wysokość opłat za usługę. Wszystkie dane są chronione metodą szyfrowania całego dysku zgodnie ze standardem FIPS 1402 poziomu 1.

5. Ciągłość biznesowa

Niniejsza usługa IBM SaaS została skonfigurowana pod kątem określonych poniżej celów dotyczących ciągłości biznesowej. Cele te ułatwiają przywracanie sprawności niewrażliwych 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 ciągłości biznesowej i powiązane z nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej.

Cele dotyczące ciągłości biznesowej	
RPO — maksymalny docelowy okres utraty danych biznesowych	4 godziny
Docelowy czas odzyskania sprawności operacyjnej	<ul style="list-style-type: none">• 4 następujące po sobie godziny, jeśli wykupiono uprawnienie do dodatkowej, równoważnej Usługi Podstawowej.• Co najmniej 24 następujące po sobie godziny, jeśli nie wykupiono uprawnienia do dodatkowej Usługi Podstawowej.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Umowa dotycząca Poziomu Usług

Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS 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.

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 IBM SaaS. 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 IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. 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 IBM SaaS 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 IBM SaaS.

2. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy

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

* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

„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.

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

<p>43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 440 minut Przewodu = 42 760 minut</p> <hr/> <p>łącznie 43 200 minut</p>	<p>= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% w Miesiącu Obowiązywania Umowy</p>
---	---