

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

IBM Commerce on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanym 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/sladb.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 (zwanym 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:

- Usługa IBM Commerce
- Usługa IBM Order Management
- Usługa IBM Configure Price Quote
- Opcje środowiska
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Opcje dostępne w ramach subskrypcji podstawowej
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- Opcje dostępne w ramach subskrypcji podstawowej usługi IBM Commerce
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting

- IBM Order Management Configurator
- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- Usługi z opłatą za używanie
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Usługi konfigurowania zwykle i na żądanie
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Sto Tysięcy Wierszy Zamówienia**. „Zamówienie” oznacza dowolny typ dokumentu zdefiniowany w usłudze IBM SaaS. „Wiersze Zamówienia” to pozycje określone w wierszach Zamówienia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Wierszy Zamówienia zarządzanych lub przetwarzanych przez usługę IBM SaaS, zaokrąglonej w górę do Stu Tysięcy, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Tysiąc Wierszy Zamówienia**. „Zamówienie” oznacza dowolny typ dokumentu zdefiniowany w usłudze IBM SaaS. „Wiersze Zamówienia” to pozycje określone w wierszach Zamówienia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Wierszy Zamówienia zarządzanych lub przetwarzanych przez usługę IBM SaaS, zaokrąglonej w górę do Tysiąca, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **50 Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi otrzymać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do usługi IBM SaaS, zaokrąglonej w górę do 50, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- e. 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 usługi IBM SaaS 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.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Godzina**. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykorzystanie całości lub części liczby Godzin

dostępnych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.

- g. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Połączenie**. Połączenie to łączy lub powiązanie między bazą danych, aplikacją, serwerem lub innym typem urządzenia a usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Połączeń nawiązywanych z usługą IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- h. 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 przez Usługę IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Uprawnienia wymagane w przypadku usługi IBM Configure Price Quote

Jednostką miary, na podstawie której ustala się wysokość opłat rozliczeniowych przy sprzedaży usługi IBM Configure Price Quote, jest 50 Autoryzowanych Użytkowników. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia dla użytkowników swojego systemu Sprzedaży Bezpośredniej oraz odrębnie dla użytkowników systemu Sprzedaży Partnerskiej. Dla uniknięcia wątpliwości: jedno uprawnienie dla 50 Autoryzowanych Użytkowników nie może zostać wykorzystane równocześnie dla użytkowników obu tych systemów, tj. Sprzedaży Bezpośredniej i Sprzedaży Partnerskiej. Użytkownicy systemu Sprzedaży Bezpośredniej to przedstawiciele handlowi Klienta, którzy konfigurują ceny produktów złożonych lub wieloliniowych oraz przedstawiają je w ofertach swoim potencjalnym klientom. Użytkownicy systemu Sprzedaży Partnerskiej są zatrudnieni przez dealerów lub dystrybutorów Klienta.

3.2 Opłaty za usługi konfiguracji zwykle i na żądanie

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym.

3.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

3.4 Opłaty za używanie

Opłaty za używanie (pay-per-use) wyszczególnione w Dokumencie Transakcyjnym będą naliczane, gdy Klient zażąda aktywacji tej części usługi, która podlega takim opłatom.

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

Wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS jest świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni pod adresem http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf „Podręcznik wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

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 lub prośba nietechniczna.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

5.1 Określanie priorytetów przypadków wymagających wsparcia

W ramach usługi IBM zespół IBM będzie świadczył usługi zarządzania przypadkami wymagającymi wsparcia, w tym problemami dotyczącymi usługi IBM SaaS (zwane dalej „Określanie Priorytetów Przepadków Wymagających Wsparcia”) za pośrednictwem Klienta lub Upoważnionej Osoby Trzeciej. W ramach Określenia Priorytetów Przepadków Wymagających Wsparcia IBM zbada problem, wykonując zadania diagnostyczne. Jeśli okaże się, że przyczyna jest związana z usługą IBM SaaS, wspieranymi przez IBM Rozszerzeniami (do których Klient ma prawo na mocy odrębnej umowy z IBM) lub infrastrukturą, to IBM będzie zarządzać przypadkiem aż do rozwiązania problemu. Jeśli rozwiązanie problemu musi zostać dostarczone z obszaru, za który odpowiada Klient, to IBM przeprowadzi ewentualną diagnozę, o ile przyczyna nie została ustalona w procesie określania priorytetów, aby pomóc Klientowi lub jego Upoważnionej Osobie Trzeciej w rozwiązaniu problemu oraz dalszym zarządzaniu przypadkiem za pomocą odpowiednich narzędzi.

5.2 Przerwy na konserwację

W przypadku usługi IBM SaaS obecnie zaplanowane są standardowe cotygodniowe przerwy na konserwację. W ramach tych przerw Klient może złożyć wniosek o wdrożenie nowych wersji aplikacji w swoim Środowisku Produkcyjnym. Wymaga to koordynacji działań z IBM i może być objęte ograniczeniami. Przerwy na konserwację nie muszą oznaczać niedostępności lub niesprawności usługi IBM SaaS, a zakłócenia spowodowane działaniami IBM zostaną ograniczone do minimum. Jeśli Środowiska Klienta wymagają czynności serwisowych, to czynności te muszą zostać wykonane w trakcie przerwa na konserwację. IBM powiadomi Klienta o planowanej niedostępności usługi IBM SaaS w związku z przerwami na konserwację, a łączny czas takich planowanych przestoju nie przekroczy ośmiu godzin w miesiącu kalendarzowym.

Mogą również mieć miejsce inne planowane i nieplanowane (awaryjne) przestoje, a Klient zostanie powiadomiony o niedostępności usług IBM SaaS z wyprzedzeniem co najmniej jednego dnia roboczego, chyba że IBM uzna, iż ryzyko związane ze słabym punktem zabezpieczeń, ryzyko straty lub ryzyko związane z integralnością Usługi jest zbyt duże.

6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Zgodność z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 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.

6.3 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.

7. Ochrona danych i opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS stosowane są zasady ochrony danych i prywatności IBM, z którymi można się zapoznać pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, oraz dodatkowe warunki określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa danych IBM nie zmniejsza bezpieczeństwa usługi IBM SaaS.

Niniejsza usługa IBM SaaS szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a punktem końcowym sieci lub maszyn, w zależności od używanego protokołu. IBM zaleca, ale nie wymaga, aby przechowywane dane były chronione za pomocą szyfrowania na poziomie pliku, chyba że zawierają Informacje Umożliwiające Identyfikację Osób (wówczas muszą być zaszyfrowane). Podczas przesyłania danych Klient dopilnuje, aby treść była przesyłana za pośrednictwem bezpiecznego protokołu (na przykład SFTP).

7.1 Dane osobowe i treść podlegająca regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa treści podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub danych osobowych objętych szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Używanie danych podlegających regulacjom i danych objętych szczególną ochroną w niniejszej usłudze IBM SaaS nie jest dozwolone, chyba że zostało to wyraźnie określone w niniejszym paragrafie lub pisemnej umowie między IBM a Klientem.

Usługa IBM SaaS może być używana do przetwarzania, przechowywania i przesyłania Informacji Umożliwiających Identyfikację Osób, odnoszących się do klientów, użytkowników, pracowników i innych osób mających dostęp do usługi IBM SaaS, a także do pozyskiwania informacji pochodnych na podstawie takich informacji, o ile jest to dozwolone przez prawo. Inne typy danych podlegających regulacjom, takie jak Informacje Objęte Szczególną Ochroną Umożliwiające Identyfikację Osób oraz Osobowe Informacje Zdrowotne, nie mogą być używane w usłudze IBM SaaS.

7.2 Dane Kont PCI

Usługa IBM SaaS nie jest przeznaczona do przechowywania, przesyłania lub przetwarzania danych kont zgodnych ze standardem Payment Card Industry (PCI) („Dane Kont PCI”). Aby zmniejszyć ryzyko, Dane Kont PCI należy przekierować w inne miejsce, „wyciąć” za pomocą ramki iFrame lub zastosować inną technologię, która przekazuje takie dane z przeglądarki Klienta bezpośrednio do dostawcy usług płatniczych zgodnych ze standardem PCI.

W razie potrzeby usługa IBM SaaS zezwoli na przesyłanie Danych Konta PCI przez sieć oraz ich przetwarzanie na obrazach serwera w tzw. strefie zdemilitaryzowanej (DMZ) i warstwie Aplikacji. Dane Kont PCI mogą być przetwarzane w pamięci i przekazywane dalej do dostawcy usług płatniczych Klienta, ale nie można ich przenosić do bazy danych, ani też zapisywać w jakimkolwiek systemie plików lub na jakimkolwiek urządzeniu w usłudze IBM SaaS.

W okresie subskrypcji IBM będzie przestrzegać standardu bezpieczeństwa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) dotyczących mechanizmów kontroli zarządzanych przez usługę IBM SaaS. Stosowane mechanizmy kontroli zostaną udokumentowane w kwestionariuszu Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D), który zawiera atest zgodności AoC (Attestation of Compliance), lub poprzez zastosowanie odpowiedniej metody raportowania określonej w standardzie PCI DSS.

8. Postanowienia ogólne

8.1 Zgłoszenia Serwisowe

„Zgłoszenie Serwisowe” to zgłoszenie Klienta, które nie jest objęte standardowym wsparciem usługi IBM SaaS. W związku z takim zgłoszeniem IBM może zapewnić Klientowi pomoc lub wykonać pracę w jego imieniu. Zgłoszenie Serwisowe może dotyczyć następujących przypadków: (1) operacje dotyczące danych – aktualizacje danych, konfiguracje baz danych oraz zapytania wprowadzane do baz danych; (2) operacje na plikach – wyszukiwanie, przenoszenie analizowanie i dostarczanie plików; (3) restart Aplikacji lub serwera na żądanie Klienta poza przerwami na konserwację; (4) rozwiązywanie problemów dotyczących danych wejściowych generowanych przez użytkowników, np. w przypadku nieumyślnego naruszenia integralności danych Aplikacji przez użytkownika, jeśli problemy te można rozwiązać wyłącznie w drodze interwencji technicznej; (5) serwisowanie punktu integracji obejmujące zależności osób trzecich lub partnerów w zakresie usług; (6) zmiana zasad funkcjonowania firewalla niezwiązana z problemem, którego dotyczy wsparcie usługi IBM SaaS; (7) wygenerowanie raportu na podstawie bazy danych; (8) wprowadzenie zmian w schemacie bazy danych; (9) wprowadzenie zmian w punkcie integracji, które wymagają zmian w infrastrukturze, dotyczących np. firewalli lub przesyłania wiadomości; (10) zmiany dotyczące danych o mniejszym znaczeniu.

Każdy Wniosek Serwisowy jest mierzony w jednostkach wynoszących 30 minut. Na przykład Wnioski Serwisowe, które wymagają przeprowadzenia prac serwisowych trwających najwyżej 30 minut, są liczone jako jeden Wniosek Serwisowy w ramach miesięcznego przydziału. Wniosek Serwisowy, który wymaga wykonania prac trwających godzinę, liczy się jako dwa Wnioski Serwisowe w ramach miesięcznego przydziału.

Usługa IBM SaaS obejmuje miesięczny przydział 50 (pięćdziesięciu) godzin podzielony na 100 (sto) 30-minutowych jednostek Zgłoszeń Serwisowych. Niewykorzystane jednostki Zgłoszeń Serwisowych nie są przenoszone na następny miesiąc. Klient może nabyć dodatkowe jednostki Zgłoszenia Serwisowego.

8.2 Odniesienia do Klienta

Klient zgadza się, że o ile Klient i IBM nie uzgodnią inaczej na piśmie, IBM może podawać nazwę firmy Klienta oraz ujawniać ogólny charakter usługi IBM SaaS i usług z nią powiązanych innym aktualnym i potencjalnym klientom IBM w celu wykazania doświadczenia IBM.

8.3 Używanie Danych Klienta przez IBM

IBM może kompilować i analizować anonimowe, zagregowane dane sumaryczne związane z używaniem przez Klienta usługi IBM SaaS oraz przygotowywać raporty, opracowania, analizy i inne produkty pracy wynikające z takiej kompilacji i analizy (nazywane łącznie „Danymi Skompilowanymi”). IBM zachowuje wszelkie prawa własności do Danych Skompilowanych. IBM może kopiować dane Klienta na serwer testowy w Środowisku Testowym wyłącznie w celu testowania i poprawiania jakości produktów IBM.

8.4 Obowiązki stron po rozwiązaniu Umowy

Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy lub niniejszego Opisu Usług, niezależnie od przyczyny tego wygaśnięcia lub rozwiązania, oprócz obowiązków określonych w Umowie strony mają następujące zobowiązania:

- a. Na pisemny wniosek Klienta złożony w ciągu 30 dni po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy IBM dostarczy Klientowi, bez dodatkowych kosztów, pełną i kompletną kopię bieżących danych transakcyjnych Klienta w formacie dostępnym w Aplikacji, a po dostarczeniu takich danych usunie swoje dane zarchiwizowane.
- b. Jeśli Klient wymaga formalnego planu rozwiązania Umowy, to wszelkie działania IBM lub wydatki ponoszone przez IBM w celu wsparcia przeniesienia Środowisk do centrum przetwarzania danych innego niż centrum IBM zostaną wyszczególnione w odrębnej umowie oraz będą rozliczane w oparciu o stawki i terminy uzgodnione przez strony.

9. Zabezpieczenie i ochrona przed roszczeniami

W odniesieniu do usług IBM SaaS, o których mowa w niniejszym dokumencie, Klient zgadza się zabezpieczać i chronić IBM przed roszczeniami osób trzecich wynikającymi z następujących przyczyn: 1) jakakolwiek treść utworzona w Środowisku lub Środowiskach przez Klienta lub wyznaczoną przez niego osobę trzecią bądź w inny sposób dostarczona, pobrana lub przesłana do Środowiska przez Klienta lub wyznaczoną przez niego osobę trzecią (z wyłączeniem treści dostarczonej przez IBM lub w imieniu IBM); 2) dane utworzone w usłudze IBM SaaS przez Klienta lub w jego imieniu bądź dostarczone, pobrane lub przesłane do Środowiska przez Klienta; 3) naruszenie ograniczeń dotyczących używania usługi IBM SaaS, określonych w Umowie zawartej przez Klienta lub Użytkowników usługi IBM SaaS ze strony Klienta, pod następującymi warunkami: (i) Klient został niezwłocznie powiadomiony na piśmie o każdym takim roszczeniu; (ii) Klient ma wyłączną kontrolę nad obroną przed takimi roszczeniami oraz nad ich rozstrzygnięciem; (iii) na uzasadnione żądanie Klienta oraz w całości na jego koszt IBM dostarczy mu wszelkie wymagane informacje i zapewni pomoc.

10. Usługi Osób Trzecich

Usługa IBM SaaS 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 JAKIKOLWIEK GWARANCJI (REKOJMIA 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 IBM SaaS. 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 IBM SaaS. Jeśli Klient, Użytkownik usługi IBM SaaS lub dowolny użytkownik końcowy zgodzi się na przesyłanie Treści do takiej Usługi Osób Trzecich, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient, Użytkownik usługi IBM SaaS lub użytkownik końcowy udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Treści, jednakże z zastrzeżeniem że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a osobą trzecią oferującą Usługę Osób Trzecich.

11. Standardy Oferty

Standardy oferty, o których mowa w niniejszym paragrafie, określają niektóre limity i parametry funkcjonalne i techniczne dla poszczególnych Subskrypcji Podstawowych („Standardy Oferty”). O ile IBM i Klient nie uzgodnili inaczej na piśmie, korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS, dowolnej implementacji lub konfiguracji tej Usługi oraz wszelkich dozwolonych Rozszerzeń musi być zgodne z limitami i parametrami opisanymi w poniższych Standardach Oferty. Przekroczenie tych limitów i parametrów wymaga pisemnej zgody IBM i może spowodować naliczenie dodatkowych opłat za usługę IBM SaaS oprócz opłat za powiązane usługi implementacji lub konfigurowania. Standardy Oferty mogą być zróżnicowane w zależności od Subskrypcji Podstawowych i zostały przedstawione w następujących punktach.

11.1 Standardy Oferty dla usługi IBM Commerce

Szczytowa liczba wierszy zamówień na godzinę, która jest obsługiwana przez usługę IBM Commerce, zwiększa się wraz z roczną liczbą wierszy. Jeśli Klient chce tymczasowo lub na stałe zwiększyć szczytową liczbę wierszy na godzinę, to wówczas musi zamówić część usługi o nazwie „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability”. Przekroczenie tej liczby może sprawić, że wydajność usługi IBM SaaS spadnie, a Umowa dotycząca Poziomu Usług przestanie obowiązywać. Dodatkową moc obliczeniową można nabyć poprzez zakup opcji IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

W poniższej tabeli przedstawiono szczytowe liczby wierszy zamówień na godzinę obsługiwane dla uprawnień nabytych w ramach subskrypcji, określonych w Setkach Tysięcy Wierszy Zamówień:

Setki Tysięcy Wierszy Zamówień objęte Subskrypcją	Szczytowa Liczba Wierszy Zamówień na Godzinę
1	150
2–6	300
6–10	675
11–17	1020
18–25	1365
26–37	2055
38–50	2745
51–75	4500
76–100	6000
101–125	7 500
126–250	9000
251–275	10 500
276–500	15 000
501–750	21 000
751–1000	30 000
1001–1250	39 000
1251–2500	75 000
2501–3750	120 000
3751–5000	240 000
5001 i więcej	Do ustalenia przez IBM na podstawie faktycznych wymagań

Przykład: Dla Klienta, który w ramach subskrypcji zakupił 16 Setek Tysięcy Wierszy Zamówień, Szczytowa Liczba Wierszy Zamówień na Godzinę może wynieść 1020. Subskrypcja opcji IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability umożliwia Klientowi zwiększenie mocy obliczeniowej o tysiąc Wierszy Zamówień w ciągu każdej godziny dla każdego uprawnienia do Tysiąca Wierszy Zamówień. W celu zwiększenia mocy obliczeniowej można nabyć dodatkowe jednostki w liczbie będącej wielokrotnością 1000 wierszy zamówień na godzinę.

Pozycja	Standard Oferty
Pobrania Stanów Magazynowych	Aktualizacje stanów magazynowych muszą odzwierciedlać zmiany, które odpowiadają maksymalnie 10% całości katalogu przenoszonego do Usługi IBM SaaS w każdym kolejnym okresie piętnastominutowym.
Średnia Liczba Wierszy na Koszyk	Określona w Dokumencie Transakcyjnym.
Wielkość Katalogu	Określona w Dokumencie Transakcyjnym.
Liczba Zarejestrowanych Kupujących	Określona w Dokumencie Transakcyjnym.

11.2 Standardy Oferty dla usługi IBM Order Management

Szczytowa liczba wierszy zamówień na godzinę, która jest obsługiwana przez usługę IBM Order Management, zwiększa się wraz z roczną liczbą wierszy. Jeśli Klient chce tymczasowo lub na stałe zwiększyć szczytową liczbę wierszy na godzinę, to wówczas musi zamówić część usługi o nazwie „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability”. Przekroczenie tej liczby może sprawić, że wydajność usługi IBM SaaS spadnie, a Umowa dotycząca Poziomu Usług przestanie obowiązywać. Dodatkową moc obliczeniową można nabyć poprzez zakup opcji IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

W poniższej tabeli przedstawiono szczytowe liczby wierszy zamówień na godzinę obsługiwane dla uprawnień nabytych w ramach subskrypcji, określonych w Setkach Tysięcy Wierszy Zamówień:

Setki Tysięcy Wierszy Zamówień objęte Subskrypcją	Szczytowa Liczba Wierszy Zamówień na Godzinę
1	500
2–6	2500
6–10	5000
11–17	6000
18–25	9000
26–37	10 000
38–50	18 000
51–75	20 000
76–100	24 000
101–125	30 000
126–250	40 000
251–275	50 000
276–500	60 000
501–750	70 000
751–1000	80 000
1001–1250	120 000
1251–2500	155 000
2501–3750	260 000
3751–5000	360 000
5001–7500	500 000
7501–10 000	800 000
10 001 i więcej	Do ustalenia przez IBM na podstawie faktycznych wymagań

Przykład: Dla Klienta, który w ramach subskrypcji zakupił 42 Setki Tysięcy Wierszy Zamówień, Szczytowa Liczba Wierszy Zamówień na Godzinę może wynieść 18 000. Subskrypcja opcji Additional Peak Hourly Lines Capability umożliwi Klientowi zwiększenie mocy obliczeniowej o tysiąc Wierszy Zamówień w ciągu każdej godziny dla każdego uprawnienia do Tysiąca Wierszy Zamówień. W celu zwiększenia mocy obliczeniowej można nabyć dodatkowe jednostki w liczbie będącej wielokrotnością 1000 wierszy zamówień na godzinę.

Inne standardy ofert i woluminy, które mają zastosowanie do usługi IBM SaaS, są określone w poniższej tabeli:

Pozycja	Standard Oferty
Pobrania Stanów Magazynowych	Aktualizacje stanów magazynowych muszą odzwierciedlać zmiany, które odpowiadają maksymalnie 10% całości katalogu przenoszonego do Usługi IBM SaaS w każdym kolejnym okresie piętnastominutowym.
Średnia Liczba Wierszy na Zamówienie	Określona w Dokumencie Transakcyjnym.
Wielkość Katalogu	Określona w Dokumencie Transakcyjnym.

11.3 Standardy Oferty dla usługi IBM Configure Price Quote

Standardy Oferty dla usługi IBM Configure Price Quote są określone w Dokumencie Transakcyjnym.

12. Definicje

Aplikacja – Oprogramowanie IBM, które udostępnia podstawowe funkcje usługi IBM SaaS (w tym oryginał oraz wszystkie pełne i częściowe kopie tego oprogramowania), w szczególności: 1) instrukcje i dane w formie zapisu maszynowego, 2) komponenty, 3) zawartość audiowizualna (np. obrazy, tekst, nagrania lub zdjęcia), 4) materiały pokrewne objęte licencją oraz 5) dokumenty lub klucze licencyjne (wraz z dokumentacją) udostępnione przez IBM, do których Klient może uzyskać dostęp za pośrednictwem usługi IBM SaaS.

Katastrofa – Zdarzenie naturalne lub spowodowane przez człowieka, które zakłóca funkcjonowanie istotnej infrastruktury technologicznej i systemów, stwarzając złożony lub nieodwracalny problem powodujący przestój usługi IBM SaaS zgodnie z definicją określoną w Planie Usuwania Skutków Katastrofy.

Plan Usuwania Skutków Katastrofy – Plan określający szczegółowe kryteria podejmowania decyzji o ogłoszeniu Katastrofy oraz procedury aktywowania centrum usuwania skutków katastrofy w przypadku wystąpienia Katastrofy, która ma wpływ na funkcjonowanie ośrodka podstawowego. Plan Usuwania Skutków Katastrofy jest przeglądany i testowany raz na rok.

Środowisko lub „Środowisko Aplikacji” – Instancja Aplikacji, którą można wdrożyć, w tym infrastruktura niezbędna do obsługi tej Aplikacji w celach zgodnych z jej przeznaczeniem, oraz, w zależności od kontekstu, Środowisko Integracyjne, Środowisko Testowe, Środowisko Przedprodukcyjne, Środowisko Produkcyjne lub Środowisko Usuwania Skutków Katastrofy.

Rozszerzenia – konfiguracja i artefakty oprogramowania, które zostały dostarczone przez Klienta lub upoważnioną przez niego osobę trzecią w celu rozszerzenia usługi IBM SaaS poprzez wdrożenie przepływu procesów biznesowych Klienta, zarządzanie konkretnym zapotrzebowaniem na dane oraz oznakowanie usługi marką Klienta zgodnie z wymaganiami biznesowymi Klienta. Rozszerzenia mogą obejmować kody oprogramowania, rozszerzenia baz danych, a także skrypty lub pliki utworzone w celu skonfigurowania sposobu używania usługi IBM SaaS przez Klienta, w tym Integracje z Usługami Osób Trzecich lub źródłami danych. Za Rozszerzenia odpowiedzialny jest Klient.

Aktywacja Ośrodka – aktywacja Ośrodka Środowiska Produkcyjnego w sposób umożliwiający jego wykorzystanie przez Klienta w celach związanych ze zwykłą działalnością biznesową i/lub obsługą, w dowolny sposób, klientów, i/lub wsparciem generowania przychodów.

Integracja/Interfejs/Proces Przetwarzania Danych – interfejs lub punkt umożliwiający komunikację między usługą IBM SaaS a zewnętrznym (wobec systemu IBM) systemem lub usługą. Integracje/Interfejsy/Procesy Przetwarzania Danych mogą łączyć systemy ERP zaplecza Klienta, systemy partnerów lub procesy przetwarzania danych, takie jak ładowanie. Zwykle są używane z mechanizmami wymiany danych i mogą być monitorowane.

Dane Kont PCI (Payment Card Industry) – dane kont posiadaczy kart płatniczych umieszczone na kartach lub związane z transakcjami zrealizowanymi za pomocą kart, w tym za pomocą najczęściej używanych kart debetowych, kredytowych i przedpłaconych, elektronicznych portmonetek oraz kart ATM i POS, w szczególności dane posiadacza karty (Cardholder Data – CHD) oraz dane konta objęte szczególną ochroną (Sensitive Account Data – SAD), podlegające wytycznym dotyczącym bezpieczeństwa i obsługi określonym w standardzie Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).

Testowanie Wydajności – Proces, którego celem jest sprawdzenie zdolności usługi IBM SaaS do obsługi woluminów ruchu/transakcji zdefiniowanych przez Klienta i określonych ilościowo przez IBM.

Informacje Umożliwiające Identyfikację Osób – Wszelkie dane osobowe i inne dane umożliwiające identyfikację osób. Są to zarówno informacje o charakterze prywatnym (np. adres domowy), jak i zawodowym lub służbowym (np. adres firmy, w której dana osoba jest zatrudniona), w tym dane osobowe dostępne publicznie np. w Internecie, dane dostarczone przez osoby za pośrednictwem formularzy, systematycznie gromadzone informacje o osobach (np. dotyczące edukacji bądź innych zachowań i działań), a także wnioski na temat osób wyciągnięte przez administratora danych lub osobę przetwarzającą dane (dotyczące np. skłonności do kupowania określonych produktów lub posiadanego doświadczenia). Należy podkreślić, że przepisy o ochronie danych osobowych w Austrii, Liechtensteinie i Szwajcarii zaliczają do Informacji Umożliwiających Identyfikację Osób również informacje związane z osobami prawnymi, takie jak nazwa firmy. W niektórych krajach Informacje Umożliwiające Identyfikację Osób określane są również jako Dane Osobowe.

Założony Moment Odzyskania (RPO) – Moment, do którego powinny zostać odzyskane dane używane w infrastrukturze informatycznej i utracone w wyniku Katastrofy.

Założony Czas Odtworzenia (RTO) – Zadeklarowany w zamówieniu 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.

Poprawka Dotycząca Bezpieczeństwa – Poprawka mająca na celu usunięcie słabego punktu zabezpieczeń Aplikacji.

Informacje Umożliwiające Identyfikację Osób Objęte Szczególną Ochroną – Informacje Umożliwiające Identyfikację Osób, które wymagają stosowania bardziej rygorystycznych zasad bezpieczeństwa niż inne typy takich informacji z powodu zwiększonego ryzyka, na jakie narażone są osoby w przypadku naruszenia bezpieczeństwa danych.

Informacje Umożliwiające Identyfikację Osób Objęte Szczególną Ochroną obejmują:

- numery krajowych dokumentów tożsamości,
- identyfikatory związane z ubezpieczeniem społecznym lub inne identyfikatory obowiązujące w danym kraju,
- numery rachunków bankowych,
- dane paszportowe,
- dane prawa jazdy i stanowego dowodu tożsamości,
- dane studentów,
- numery kart kredytowych i debetowych,
- informacje związane z opieką zdrowotną,
- informacje o ubezpieczeniach zdrowotnych.

Informacje o obywatelstwie lub statusie imigranta, informacje medyczne, informacje o pochodzeniu etnicznym, wyznaniu, orientacji seksualnej lub stylu życia, nazwisko panieńskie matki, data urodzenia oraz hasła do rachunków bankowych, używane w połączeniu z danymi określającymi tożsamość osoby (bezpośrednio lub poprzez wnioskowanie), również należą do Informacji Umożliwiających Identyfikację Osób Objętych Szczególną Ochroną.

Usługi Osób Trzecich – Świadczone przez osoby trzecie usługi przetwarzania danych, usługi związane z bazami danych, usługi WWW, usługi związane z oprogramowaniem lub inne treści osób trzecich dostępne za pośrednictwem usługi IBM SaaS.

Aktualizacja – Nowa wersja podstawowej Aplikacji, która zastępuje poprzednią wersję i zwykle zawiera nowe funkcje. Aktualizacja jest zwykle traktowana jako Aktualizacja Inicjowana przez IBM zgodnie z definicją podaną powyżej.

Dodatek A

1. Opis usługi IBM SaaS

Usługa IBM Commerce on Cloud oferuje funkcje aplikacji z zakresu sprzedaży i realizacji zamówień. IBM zarządza infrastrukturą (siecią, pamięcią masową i zasobami obliczeniowymi), dostarcza aktualizacje aplikacji, a także utrzymuje infrastrukturę oraz odpowiednie mechanizmy kontroli ochrony danych i prywatności.

Niniejsza usługa IBM SaaS została zaprojektowana z myślą o umożliwieniu Klientowi wdrażania Rozszerzeń dostosowanych do jego specyficznego wymagań biznesowych.

1.1 Subskrypcje podstawowe

Poniżej opisano opcje subskrypcji usługi IBM SaaS (dalej „Subskrypcje Podstawowe”), które są dostępne jako odpowiednie usługi IBM SaaS. Zakupione Subskrypcje Podstawowe są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Odniesienia do usługi IBM SaaS zawarte w niniejszym dokumencie mają zastosowanie do zakupionych Subskrypcji Podstawowych.

1.1.1 Usługa IBM Commerce

IBM Commerce Service to usługa IBM SaaS w zakresie handlu elektronicznego, która umożliwia sprzedaż cyfrową w trybie firma-klient (B2C), firma-firma (B2B), za pośrednictwem partnerów handlowych lub we wszystkich tych trybach równocześnie. Usługa ta udostępnia następujące podstawowe możliwości:

- a. Zarządzanie katalogiem – marketing i typy promocji
- b. Zarządzanie umowami
- c. Nawigacja i wyszukiwanie
- d. Obsługa cen
- e. Wsparcie w zakresie integracji systemów
- f. Tworzenie wielu witryn sklepowych i zarządzanie nimi

1.1.2 Usługa IBM Order Management

IBM Order Management to usługa IBM SaaS, która pozwala na zarządzanie zamówieniami we wszystkich kanałach. Umożliwia ona wewnętrznym i zewnętrznym źródłom zaopatrzenia dostosowanie się do poziomów usług i zasad biznesowych wymaganych przez Klienta. Niniejsza usługa IBM SaaS konsoliduje zamówienia z wielu kanałów i przedstawia w jednym widoku popyt, stany magazynowe i dostawy w globalnych sieciach. Jest oparta na współpracy z dostawcami Klienta. Usługę tę można zintegrować z procesami obsługi hurtowni, finansów, podatków, płatności oraz innymi procesami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

Usługa IBM Order Management obejmuje następujące elementy:

- a. Rozproszone zarządzanie zamówieniami
Agregowanie i monitorowanie zamówień pochodzących ze wszystkich kanałów oraz zarządzanie nimi. Inteligentny mechanizm zaopatrzenia koordynuje realizację zamówień w całym rozszerzonym systemie przedsiębiorstwa. Jedno repozytorium zamówień umożliwia modyfikowanie, anulowanie, śledzenie i monitorowanie zamówienia na wszystkich etapach jego cyklu życia.
- b. Globalna widoczność stanów magazynowych
Konsolidacja informacji o stanach magazynowych z wielu systemów oraz generowanie jednego widoku obejmującego całość popytu i sprzedaży. Można generować widoki stanów magazynowych przeznaczone dla konkretnych ról.
- c. Logistyka zwrotna
Łączenie wielu wniosków dotyczących zwrotu/naprawy z początkowymi zleceniami sprzedaży w celu śledzenia całego cyklu napraw. Można śledzić produkt wstecz do odpowiedniej lokalizacji zgodnie z zasadami obowiązującymi w firmie.

1.1.3 Usługa IBM Configure Price Quote

IBM Configure Price Quote to usługa IBM SaaS, która oferuje następujące możliwości:

- a. Konfigurator
Konfiguracja produktów i usług na podstawie wielu opcji oraz reguł biznesowych odnoszących się do produktu
- b. Ustalanie cen
Aktualizowanie cen produktów i usług oraz zarządzanie nimi w segmentach rynku, które mają zastosowanie do Klienta.
- c. Tworzenie ofert
Tworzenie wielu ofert, umożliwienie negocjacji oraz przekształcanie zaakceptowanych ofert w zamówienia.
- d. Katalog
Dostarczanie informacji katalogowych w całym łańcuchu popytu oraz zarządzanie sprzedażą usług, pakietów, części i akcesoriów dotyczących produktu.

1.2 Wdrażanie Aktualizacji Inicjowanych przez IBM

IBM przeprowadza wymagane prace z zakresu serwisu i aktualizacji usługi IBM SaaS. Wdrażanie Aktualizacji Inicjowanych przez IBM nie jest wliczane w miesięczny przydział Zgłoszeń Serwisowych Klienta.

IBM będzie wdrażać aktualizacje, łaty i Poprawki Dotyczące Bezpieczeństwa (zwane łącznie „Aktualizacjami Inicjowanymi przez IBM”) w ramach serwisowania usługi IBM SaaS. IBM powiadomi Klienta o planowanym wdrożeniu Aktualizacji Inicjowanych przez IBM w Środowisku Produkcyjnym z wyprzedzeniem 90 dni, a o planowanym wdrożeniu Poprawek Dotyczących Bezpieczeństwa w Środowisku Produkcyjnym – z wyprzedzeniem 30 dni. IBM może jednak wdrożyć Poprawki Dotyczące Bezpieczeństwa, które uzna za niezbędne w celu usunięcia istotnych słabych punktów zabezpieczeń i narażeń warstwy aplikacji i infrastruktury Środowiska Produkcyjnego, bez uprzedniego powiadomienia Klienta lub pozostawienia mu czasu potrzebnego na testowanie.

Przed wdrożeniem Aktualizacji Inicjowanych przez IBM w Środowisku Przedprodukcyjnym i Środowisku Produkcyjnym IBM pozostawi Klientowi 60-dniowy okres testowania, w którym Klient może przeprowadzić testy w Środowisku Integracyjnym i Środowisku Testowym. Przed wdrożeniem Poprawki Dotyczącej Bezpieczeństwa w Środowisku Przedprodukcyjnym lub Środowisku Produkcyjnym IBM pozostawi Klientowi 30-dniowy okres testowania, w którym Klient może przeprowadzić testy w Środowisku Integracyjnym i Środowisku Testowym (łącznie „Okres Testowania Jakości”).

Po wdrożeniu, w Okresie Testowania Jakości, Aktualizacji Inicjowanej przez IBM Klient powiadomi IBM o ewentualnych problemach lub poinformuje, że IBM może wdrożyć Aktualizację Inicjowaną przez IBM w Środowisku Przedprodukcyjnym i Środowisku Produkcyjnym w ciągu następnych 30 dni.

Jeśli po zakończeniu Okresu Testowania Jakości Aktualizacja Inicjowana przez IBM nie zostanie wdrożona w Środowisku Produkcyjnym z powodu problemu wykrytego w Rozszerzeniu, to wówczas:

- a. Klient będzie mieć 15 dni na rozwiązanie problemu i udzielenie zezwolenia na wdrożenie Aktualizacji Inicjowanej przez IBM;
- b. żadne gwarancje określone w Umowie nie będą mieć zastosowania do usługi IBM SaaS;
- c. IBM może obciążyć Klienta dodatkowymi kosztami poniesionymi przez IBM w celu wsparcia usługi IBM SaaS, która nie została zaktualizowana;
- d. IBM może, według własnego uznania, powiadomić Klienta z wyprzedzeniem 30 dni o zawieszeniu dostępu Klienta do usługi IBM SaaS, chyba że Aktualizacja Inicjowana przez IBM została wdrożona w Środowisku Produkcyjnym, przy czym niezależnie od powyższego, jeśli IBM nie jest w stanie wdrożyć Aktualizacji Inicjowanej przez IBM wskutek wstrzymania przez Klienta swojej zgody z powodu złożonego, nierozwiązanego problemu, to IBM, według własnego uznania, może wspólnie z Klientem ustalić zaakceptowany przez obie strony środek zaradczy i plan wdrożenia.

Jeśli IBM stwierdzi, że w wyniku niewdrożenia Aktualizacji Inicjowanej przez IBM w Środowisku Produkcyjnym powstał lub może powstać słaby punkt zabezpieczeń stanowiący poważne zagrożenie, to IBM może natychmiast zawiesić dostęp Klienta do usługi IBM SaaS do czasu wdrożenia Aktualizacji Inicjowanej przez IBM.

Jeśli Aktualizacja Inicjowana przez IBM nie zostanie wdrożona w Środowisku Produkcyjnym z powodu Problemu Wynikającego z Rozszerzenia, lub jeśli Klient nie udzielił zgody na wdrożenie z powodu innego niż wpływ Aktualizacji Inicjowanej przez IBM na Rozszerzenie, to Klient będzie zabezpieczać i chronić IBM przed wszelkimi roszczeniami osób trzecich wynikającymi z używania usług IBM SaaS po zakończeniu Okresu Testowania Jakości w zakresie, w jakim takiego roszczenia można było uniknąć poprzez wdrożenie Aktualizacji Inicjowanej przez IBM.

1.3 Rozszerzenia

Klient może skonfigurować usługi IBM SaaS zgodnie ze swoimi wymaganiami biznesowymi poprzez utworzenie Rozszerzeń do Aplikacji usługi IBM SaaS. Rozszerzenia są dostarczane w formie treści w ramach użytkowania usługi IBM SaaS 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.

- a. Rozszerzenia tworzone przez Klienta podlegają następującym warunkom dodatkowym:
 - (1) Klient będzie przestrzegać Standardów Oferty związanych z tworzeniem i dostarczaniem Rozszerzeń.
 - (2) IBM będzie mieć prawo do przeglądania i zatwierdzania lub odrzucania dokumentów projektowych, planów testowania, wyników testów oraz kodów obiektowych Rozszerzeń pod kątem ich zgodności z warunkami Umowy.
 - (3) 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 IBM SaaS i będzie współpracować z IBM w rozwiązywaniu problemów określonych przez IBM.
 - (4) 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.
 - (5) IBM może monitorować i skanować Rozszerzenia pod kątem słabych punktów zabezpieczeń i/lub szkodliwego oprogramowania. IBM może usunąć Rozszerzenia z każdego środowiska usługi IBM SaaS lub zawiesić usługę IBM SaaS do chwili rozwiązania problemów wynikających ze słabych punktów zabezpieczeń lub szkodliwego oprogramowania.
 - (6) Rozszerzenia nie będą obejmować ani wprowadzać oprogramowania komercyjnego lub pakietowego osób trzecich, które działa niezależnie od usługi IBM SaaS. Dodawanie takiego oprogramowania jest zabronione.
 - (7) Klient jest odpowiedzialny za przeszkolenie i utrzymanie personelu o odpowiednim poziomie wiedzy i doświadczenia, który będzie współpracować z usługą IBM SaaS 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.
 - (8) Klient lub jego licencjodawcy zachowują wszelkie prawa lub licencje, włącznie z prawem własności, do Rozszerzeń dostarczonych IBM w celu ich udostępniania z usługą IBM SaaS. Klient oświadcza i gwarantuje IBM, że ma wszelkie prawa wymagane do dostarczania IBM Rozszerzeń Klienta w celu ich udostępniania z usługą IBM SaaS oraz że ani Rozszerzenia Klienta, ani ich udostępnianie przez IBM wraz z usługą IBM SaaS nie naruszają patentów ani praw autorskich osób trzecich.
 - (9) 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 odwoławalne, 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 przez niedopełnienie 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.

- (10) Klient dopilnuje, aby kod, data i inne artefakty wprowadzone przez Klienta poprzez Rozszerzenia 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 kodów statycznych 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 wdrożenie i wykonanie wszystkich testów Rozszerzeń w Środowisku Integracyjnym i Środowisku Testowym.
- c. Przed Aktywacją Ośrodka Klient wdroży Rozszerzenia w następujących Środowiskach: Przedprodukcyjnym, Produkcyjnym i Usuwania Skutków Katastrofy.
- d. Po Aktywacji Ośrodka Klient wdroży Rozszerzenia w następujących Środowiskach: Przedprodukcyjnym, Produkcyjnym i Usuwania Skutków Katastrofy poprzez Zgłoszenie Serwisowe.
- e. Dodatkowe wdrożenia w Środowisku Integracyjnym, Środowisku Testowym, Środowisku Przedprodukcyjnym lub Środowisku Produkcyjnym, które mają zostać przeprowadzone 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.

1.4 Środowiska usługi IBM SaaS

W ramach podstawowej usługi IBM SaaS udostępniana jest infrastruktura umożliwiająca używanie oprogramowania, której IBM zapewnia wsparcie oraz niezbędne aktualizacje sieci, sprzętu i systemów. W ramach Subskrypcji Podstawowej, IBM udostępnia jedno z wymienionych poniżej środowisk. Na żądanie, za dodatkową opłatą, Klient może uzyskać środowiska dodatkowe lub autonomiczne.

- **Środowisko Integracyjne**

Jedna instancja, równoważna pod względem funkcjonalnym z instancją produkcyjną, oraz infrastruktura pomocnicza używana wyłącznie w celu integracji i testowania funkcjonalnego nowej usługi IBM SaaS, włącznie z Aplikacją i ewentualnymi Rozszerzeniami. Przewiduje się, że Środowisko Integracyjne będzie wdrażane nawet kilka razy dziennie w celu uzyskania kompilacji gotowej do wdrożenia w Środowisku Testowym.

- **Środowisko Testowe zwane również Środowiskiem Zapewniania Jakości**

Jedna instancja, równoważna pod względem funkcjonalnym z instancją produkcyjną, oraz infrastruktura pomocnicza używana wyłącznie w celu przeprowadzenia testów jakości i wydajności oraz testów końcowych nowej usługi IBM SaaS włącznie z Aplikacją i ewentualnymi Rozszerzeniami. Tylko Środowisko Testowe ma stabilne strumienie kodów wdrożone w ramach przygotowania do ostatecznego wdrożenia w Środowisku Przedprodukcyjnym, Środowisku Produkcyjnym i Środowisku Usuwania Skutków Katastrofy.

- **Środowisko Przedprodukcyjne**

Ograniczona replika instancji produkcyjnej udostępniona Klientowi w celu wdrożenia konfiguracji finalnej Aplikacji z ewentualnymi Rozszerzeniami oraz przeprowadzenia jej testów końcowych. Środowisko to jest zawsze zgodne ze standardami operacyjnymi i standardami dotyczącymi zachowania zgodności z przepisami. Nie jest jednak objęte Umową dotyczącą Poziomu Usług.

Środowisko Przedprodukcyjne jest głównym miejscem, w którym Klient przeprowadza testy odbiorcze użytkownika oraz finalną ocenę i testy wydajności produktu przed jego uruchomieniem w Środowisku Produkcyjnym.

- **Środowisko Produkcyjne**

Miejsce, w którym ostatecznie uruchamiane jest każde oprogramowanie w ramach zarządzania cyklem życia usługi IBM SaaS. Dostęp do tego środowiska jest ograniczony do personelu IBM lub autoryzowanych użytkowników. Środowisko Produkcyjne składa się z Aplikacji, systemów i infrastruktury pomocniczej systemów, do których użytkownicy końcowi oraz Klienci organizacji uzyskują dostęp i z których na bieżąco korzystają w celach związanych z realizacją procesów biznesowych i transakcji.

- **Środowisko Usuwania Skutków Katastrofy**

Ograniczona replika środowiska produkcyjnego, w której przechowywane są woluminy objęte subskrypcją, zsynchronizowana ze Środowiskiem Produkcyjnym i utrzymywana w stanie beczynności w Środowisku Przedprodukcyjnym. Środowisko Usuwania Skutków Katastrofy jest utrzymywane w stanie ciągłej gotowości na wypadek wystąpienia zdarzenia ogłoszonego przez IBM jako Zdarzenie Będące Katastrofą, którego nie udało się uniknąć i które spowodowało, że przywrócenie funkcjonowania centrum przetwarzania danych stało się niemożliwe. Aktywowanie Środowiska Usuwania Skutków Katastrofy powoduje, że Środowisko Przedprodukcyjne staje się niedostępne.

1.5 Integracja usługi IBM SaaS

Usługa IBM SaaS obsługuje różne metody integracji ze starszymi i pomocniczymi usługami. W ramach usługi udostępniane są wymienione poniżej możliwości, wymagające lub niewymagające użycia obwodów wirtualnych lub fizycznych.

- Interfejs API

Zestaw procedur, protokołów i narzędzi służących do budowania oprogramowania i aplikacji.

- Kolejka komunikatów (Message Queue – MQ) Message Queue (MQ)

Opcja umożliwiająca komunikację międzyprocesową (IPC) lub międzywątkową w ramach tego samego procesu. W rezultacie usługa IBM SaaS może służyć jako punkt końcowy sieci MQ lub komunikacji punkt-punkt. Usługa IBM SaaS nie zapewnia routingu między 2 (dwoma) punktami końcowymi, które nie wchodzą w jej skład, lub większą liczbą takich punktów końcowych.

- Secure File Transfer Protocol (SFTP) lub SSH File Transfer Protocol

Protokół sieciowy, który umożliwia uzyskiwanie dostępu do plików, przesyłanie plików oraz zarządzanie plikami w ramach bezpiecznego i niezawodnego strumienia danych. W ramach usługi IBM SaaS udostępniany jest serwer SFTP umożliwiający przesyłanie plików przychodzących, które mają być używane przez Rozszerzenia. Dane i raporty można wysyłać z usługi IBM SaaS za pośrednictwem klienta SFTP opartego na technologii Java, wbudowanego w Aplikację lub Rozszerzenia. Przesyłanie danych przy użyciu protokołu SFTP wymaga szyfrowania na poziomie pliku w celu ochrony danych podczas ich przechowywania.

1.6 Monitorowanie

IBM udostępnia wymienione poniżej funkcje monitorowania zaprojektowane w celu oceny różnych aspektów usługi IBM SaaS, od fizycznego stanu sprzętu po wydajność:

- Cloud Infrastructure Monitoring

Monitorowanie stanu platformy infrastruktury przetwarzania w chmurze.

- Application Monitoring

Monitorowanie stanu aplikacji.

- Synthetic Monitoring

„Symulowane kliknięcie użytkownika” w celu sprawdzenia stanu Rozszerzeń uruchamianych razem z Aplikacją.

- a. Monitorowanie Środowiska Produkcyjnego

(1) IBM będzie reagować na wyniki monitorowania platformy zgodnie z poziomem istotności i potencjalnymi skutkami błędu. IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności

Aplikacji jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie Istotności 1 i rozpocznie proces określania priorytetów.

- (2) IBM zapewni monitorowanie opracowanych przez Klienta syntetycznych przypadków użycia, będzie monitorować i otwierać odpowiednie przypadki objęte wsparciem na podstawie ich wpływu na usługę IBM SaaS oraz rozpocznie proces określania priorytetów. Monitorowanie syntetyczne jest ograniczone do „symulowanych kliknięć użytkowników”. IBM monitoruje syntetyczne przypadki użycia dotyczące Klienta w celu oceny dostępności usługi IBM SaaS z perspektywy użytkownika. Wykorzystuje do tego zautomatyzowaną metodę symulowania ścieżki kliknięć dla określonych zadań wykonywanych przez użytkowników.

b. Monitorowanie Środowiska Nieprodukcyjnego

- (1) IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności Aplikacji w Środowisku Testowym lub Środowisku Przedprodukcyjnym jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie Istotności 2 i rozpocznie proces określania priorytetów. Jeśli problem wchodzi w zakres odpowiedzialności Klienta, to IBM powiadomi o tym Klienta i będzie kontynuować śledzenie przypadku.
- (2) IBM będzie traktować wykryty przypadek niedostępności aplikacji w Środowisku Integracyjnym jako przypadek wymagający wsparcia o Poziomie Istotności 3 i rozwiąże problem poprzez przywrócenie systemu do ostatniej znanej roboczej kopii zapasowej lub do stanu po ostatniej reinstalacji.

1.7 Tworzenie kopii zapasowych

IBM będzie tworzyć kopie zapasowe Środowiska Produkcyjnego, Środowiska Przedprodukcyjnego i Środowiska Usuwania Skutków Katastrofy co najmniej raz dziennie w lokalnej pamięci dyskowej. Kopiowanie obejmie podstawową konfigurację infrastruktury, konfigurację produktu, Rozszerzenia i pliki wymagane do odtworzenia systemu po awarii. Lokalne kopie zapasowe będą przenoszone nocą do zdalnej lokalizacji i przechowywane tam przez siedem dni. Kopie zapasowe wzbogacają Plan Usuwania Skutków Katastrofy.

1.8 Usuwanie Skutków Katastrofy

IBM udostępni Klientowi możliwości usuwania skutków katastrofy w Środowisku Produkcyjnym dla ośrodka usuwania skutków katastrofy Warstwy 3. IBM przeprowadzi operację Usuwania Skutków Katastrofy, dokładając uzasadnionych ekonomicznie starań, aby przywrócić usługę IBM SaaS przy Założonym Czasie Odtworzenia wynoszącym 48 godzin i Założonym Momencie Odzyskania wynoszącym 24 godziny. W przypadku ogłoszonej przez IBM Katastrofy IBM będzie komunikować się z Klientem co godzinę w sprawie statusu procesu odzyskiwania danych, w tym postępów dotyczących Założonego Czasu Odtworzenia i Założonego Momentu Odzyskania. Aktywowanie Środowiska Usuwania Skutków Katastrofy powoduje, że Środowisko Przedprodukcyjne staje się niedostępne.

1.9 Przydział pamięci masowej danych

Przydzielona Klientowi pamięć masowa danych przeznaczona jest dla Środowiska Produkcyjnego i ma pojemność umożliwiającą przechowywanie historycznych Wierszy Zamówień, do których Klient jest uprawniony zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym, za okres 2 (dwóch) lat. W przypadku przekroczenia tego limitu z powodu zdarzeń dotyczących pamięci masowej systemu Klient zapłaci za dodatkowy przydział pamięci masowej.

1.10 Współużytkowana usługa pocztowa dotycząca infrastruktury (tylko wysyłanie wiadomości)

W ramach usługi IBM SaaS udostępniana jest współużytkowana usługa poczty elektronicznej umożliwiająca wysyłanie wiadomości. Klient może skonfigurować aplikację w celu wykorzystania tych współużytkowanych zasobów do wysyłania wiadomości e-mail niemających znaczenia newralgicznego, powiadomień, informacji o statusie wersji systemu i/lub alertów. Usługę IBM SaaS można również wykorzystać do bezpłatnego przesyłania wiadomości e-mail dotyczących transakcji, ale IBM nie gwarantuje ich dostarczenia; nie zapewnia też obsługi masowych kampanii pocztowych ani rozwiązywania problemów dotyczących poczty elektronicznej, takich jak spam pochodzący z systemów pocztowych osób trzecich. Klient może zawrzeć umowę o odrębną usługę pocztową (np. IBM Marketing Cloud) w celu uzyskania gwarantowanego dostarczania wiadomości e-mail, rozszerzonych opcji dostarczania wiadomości e-mail, a także obsługi wiadomości e-mail dotyczących transakcji i kampanii

marketingowych (masowych wysyłek wiadomości). Integracja z usługą pocztową osoby trzeciej jest możliwa poprzez Rozszerzenia i wymaga odrębnej umowy z dostawcą.

2. Konfigurowanie usługi IBM SaaS i Gotowość Produkcyjna

IBM przez okres maksymalnie sześciu miesięcy będzie wykonywać czynności konfiguracyjne, których celem jest osiągnięcie stanu Gotowości Produkcyjnej usługi IBM SaaS. Wspomniane czynności konfiguracyjne obejmują:

- a. udostępnienie środowisk usługi IBM SaaS;
- b. zainstalowanie w Środowiskach Aplikacji najnowszej wersji Aplikacji ze wszystkimi wymaganymi poprawkami;
- c. ustanowienie łączności sieciowej i połączeń z systemami zaplecza Klienta;
- d. przygotowanie Środowiska Produkcyjnego w celu umożliwienia Klientowi początkowego wdrożenia Rozszerzeń Klienta.

Jeśli z przyczyn, na które IBM nie ma wpływu, czynności konfiguracyjne zajmą więcej niż sześć miesięcy, Klient zostanie obciążony opłatą za Konfigurację Na Żądanie za każdy dodatkowy miesiąc. Czynności konfiguracyjne nie obejmują usług implementacji (w tym dostosowywania, konfiguracji i implementacji rozwiązania handlu elektronicznego Klienta, które jest obsługiwane przez usługi IBM SaaS lub w inny sposób, pod kątem szczególnych wymagań biznesowych lub technicznych Klienta, w tym wymagań wolumetrycznych, wymagań dotyczących wyglądu i zachowania usługi oraz interfejsu, a także wymagań dotyczących budowania Rozszerzeń), które będą realizowane w ramach odrębnej umowy o usługi.

„Gotowość Produkcyjna” oznacza stan, w którym zostały spełnione następujące kryteria: (1) Czynności konfiguracyjne zostały zakończone; (2) Klient zakończył początkowe wdrażanie Rozszerzeń w Środowisku Produkcyjnym.

Naliczanie miesięcznych opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS, określonych w Dokumencie Transakcyjnym, rozpoczyna się od chwili osiągnięcia Gotowości Produkcyjnej.

3. Składniki opcjonalne / dodatkowe

3.1 Środowiska Opcjonalne

Wymienione poniżej środowiska opcjonalne można wykorzystać w celu uzupełnienia podstawowej usługi IBM SaaS lub używać jako środowiska autonomiczne zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym.

a. Opcja Środowiska Integracyjnego

Środowisko Integracyjne, które można wykorzystać do zarządzania odrębnymi strumieniami kodów lub testowania. Dostępne są następujące opcje:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Środowisko Zapewniania Jakości

Środowisko Integracyjne, które można wykorzystać do zarządzania odrębnymi strumieniami kodów i testowania. Dostępne są następujące opcje:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Środowisko Pilotażowe

Środowisko Produkcyjne dla podzbioru klientów, które jest utrzymywane w stanie zgodnym ze standardami produkcyjnymi przez maksymalnie 12 miesięcy. Opcja ta jest zgodna ze standardami produkcyjnymi i umożliwia przeprowadzanie testów z bezpośrednim udziałem klientów. Umowa dotycząca Poziomu Usług i procedury usuwania skutków katastrofy nie mają w tym przypadku zastosowania. Dostępne są następujące opcje:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 Opcje integracji sieciowej

Poniżej przedstawiono obsługiwane, ale niewymagane opcje integracji z sieciami Klienta.

- a. Whitelisting Connections over the Internet
Opcja ta ogranicza dostęp do usługi IBM SaaS lub jej części do wybranych publicznych adresów internetowych. Umożliwia to elastyczne ograniczanie dostępu do lokalizacji określonych przez Klienta. Jest włączona w usługę IBM SaaS.
- b. Virtual Private Network (VPN) through the Internet
Opcja ta umożliwia rozszerzenie sieci prywatnej na sieć publiczną. Sieć VPN jest tworzona poprzez ustanowienie wirtualnego połączenia punkt-punkt z wykorzystaniem połączeń dedykowanych, wirtualnych protokołów tunelowania lub szyfrowania ruchu. Usługa IBM SaaS wymaga sieci VPN tylko wtedy, gdy połączenie integracyjne jest nieszyfrowane lub nie jest właściwie zabezpieczone podczas przesyłania danych przez Internet. Zapewnienie wysokiej dostępności wymaga nadmiarowych obwodów. Sieć VPN nie jest objęta Subskrypcją Podstawową. Można ją nabyć odrębnie jako opcjonalny program dodatkowy do usługi IBM SaaS. Sieć VPN jest dostępna w ramach opcjonalnej części usługi: IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Direct Connect to SoftLayer
W tej opcji wykorzystywane jest połączenie SMF (Single Mode Fiber) ze zdalnej lokalizacji Klienta do Punktu Obecności SoftLayer za pośrednictwem usługi transportowej świadczonej przez Klienta, takiej jak Multiprotocol Label Switching (MPLS) lub Metro Area Network (MAN). Do zapewnienia wysokiej dostępności wymagane są nadmiarowe obwody, które mogą być wyłączane dla poszczególnych lokalizacji w sieci SoftLayer. Opcja Direct Connect nie jest objęta Subskrypcją Podstawową. Można ją nabyć jako opcjonalny program dodatkowy do usługi IBM SaaS.
- d. Sieć dostarczania treści (Content Delivery Network – CDN)
W zależności od potrzeb firmy może być wymagane udostępnienie użytkownikom końcowym usług o zwiększonej wydajności. Użytkownikami końcowymi mogą być klienci sklepu elektronicznego lub przedstawiciele serwisu, którzy, w zależności od typu firmy, znajdują się w określonym regionie lub regionach. Opcja ta nie jest włączona w usługę IBM SaaS. Klient odpowiada za ocenę, udostępnienie i wyposażenie sieci CDN osoby trzeciej, zgodnie ze swoimi wymaganiami w zakresie wydajności.

3.3 Programy dodatkowe do usługi IBM SaaS

- a. Do każdej Subskrypcji Podstawowej dostępne są następujące programy dodatkowe:
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud
Program ten zapewnia przedstawicielom usługowym Klienta widoczność oraz ułatwia realizację procesów sprzedaży i obsługi zamówień w ramach usługi IBM Commerce lub IBM Order Management.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
Program ten rozszerza funkcje ciągłości biznesu o cztery godziny w przypadku Założonego Czasu Odtworzenia i dwie godziny w przypadku Założonego Momentu Odzyskania.
 - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
Program ten łączy usługę IBM SaaS ze zdalnym centrum przetwarzania danych poprzez obwód fizyczny o przepustowości 1 Gb/s oparty na technologiach MPLS lub MAN bądź podobny obwód prywatny.
 - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
Program ten łączy usługę IBM SaaS ze zdalnym centrum przetwarzania danych poprzez obwód fizyczny o przepustowości 10 Gb/s oparty na technologiach MPLS lub MAN bądź podobny obwód prywatny.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
Program ten umożliwia udzielenie wsparcia w przypadkach o poziomie istotności innym niż 1 w dodatkowej (drugiej lub trzeciej) strefie czasowej.

- b. Poniższy program dodatkowy jest dostępny wyłącznie w ramach Subskrypcji Podstawowej Usługi IBM Commerce:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Program ten umożliwi Klientowi konfigurowanie złożonych produktów i usług w ramach sklepu internetowego na podstawie wielu opcji i reguł biznesowych typowych dla produktu lub usługi.
- c. Poniższe programy dodatkowe są dostępne wyłącznie w ramach Subskrypcji Podstawowej Usługi IBM Order Management:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Program ten umożliwi automatyczne tworzenie zleceń zakupu, które będą wysyłane do dostawców w celu ich realizacji metodą dropshippingu lub w celu uzupełnienia stanów magazynowych, a ponadto zarządzanie cyklem obsługi zleceń zakupu i śledzenie wyjątków, w tym automatyczne aktualizowanie statusu zamówień na podstawie zamówień powiązanych.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Program ten umożliwia planowanie dostaw i innych usług dodatkowych podczas przetwarzania zamówienia. Wykorzystuje obietnice oparte na zasadach, wybór dostawcy oraz przydział pracowników ze zintegrowaną kontrolą stanów magazynowych, dostaw i realizacji usług.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Program ten umożliwia zarządzanie cenami oparte na regułach i skonfigurowanych zamówieniach w formie wspólnej, wielokanałowej usługi.
 - (4) IBM Order Management Quoting
Program ten umożliwia tworzenie i negocjowanie ofert, automatyzację procesu zatwierdzania oraz wdrażanie zasad dotyczących cen.
 - (5) IBM Order Management Configurator
Opcja ta umożliwia klientom, przedstawicielom handlowym i partnerom handlowym konfigurowanie złożonych produktów i usług oparte na wielu opcjach oraz zasadach biznesowych typowych dla produktu lub usługi.
 - (6) IBM Order Management Store
Program ten zapewnia globalny widok stanów magazynowych sklepów fizycznych, które mają być zarządzane przez pracowników sklepów:
 - (a) Sprawdzanie stanu zapasów i składanie zamówień w czasie rzeczywistym.
 - (b) Alternatywne opcje realizacji zamówień.
 - (i) Odbiór ze sklepu.
 - (ii) Wysyłka ze sklepu.
 - (iii) Wysyłka bezpośrednio z centrum dystrybucji.
 - (c) Zamówienia specjalne
 - (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Program ten umożliwia Użytkownikom Sklepu korzystanie z zaawansowanych informacji o lokalizacji stanów magazynowych (tj. o tym, gdzie w sklepie można znaleźć dany towar) oraz takich zaawansowanych funkcji jak pobranie towarów dla większej liczby zamówień podczas jednego obejścia sklepu.

3.4 Usługi z opłatą za używanie

Aby obsłużyć zamówienia w miesiącach kalendarzowych, w których szczytowa liczba Wierszy Zamówień na godzinę obsługiwana w ramach usługi IBM SaaS przekracza maksymalną szczytową liczbę Wierszy Zamówień, do której Klient jest uprawniony, Klient może zwiększyć możliwości rozdzielania w porównaniu ze standardem określonym w paragrafie „Standardy ofert” poniżej. Możliwość rozdzielania może być zwiększana stopniowo o 1000 Wierszy Zamówień na godzinę, a opłaty za nią będą naliczane w zależności od faktycznego wykorzystania. Klient będzie uiszczać opłaty z tego tytułu w miesiącach, w których zażądał zwiększenia mocy przetwarzania, tylko przez czas dostępności tej możliwości dla Klienta.

Usługę tę należy zamówić co najmniej 60 dni przed rozpoczęciem miesiąca, w którym ma nastąpić rozdzielanie. Możliwość rozdzielania ma zastosowanie do następujących oferowanych produktów:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 Usługi konfigurowania zwykłe i na żądanie

- a. Usługi konfigurowania na żądanie są dostępne w ramach każdej Subskrypcji Podstawowej po przekroczeniu sześciomiesięcznego okresu konfigurowania, jeśli w okresie tym nie została osiągnięta Gotowość Produkcyjna. Opłata częściowa za usługi konfigurowania na żądanie będzie naliczana za każdy miesiąc, w którym usługa IBM SaaS nie osiągnęła stanu Gotowości Produkcyjnej. Dostępne są następujące usługi konfigurowania na żądanie:
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Ta usługa konfigurowania udostępnia Klientowi dodatkowe Godziny Zgłoszeń Serwisowych, które może on wykorzystać po przekroczeniu miesięcznej liczby Godzin Zgłoszenia Serwisowego dostępnej w ramach Subskrypcji Podstawowej.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
W ramach tej usługi konfigurowania udostępniana jest oferta Direct Connect 1 GB na zasadzie subskrypcji. Usługa konfigurowania ułatwia korzystanie z tej oferty.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
W ramach tej usługi konfigurowania udostępniana jest oferta Direct Connect 10 GB na zasadzie subskrypcji. Usługa konfigurowania ułatwia korzystanie z tej oferty.

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 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, w której Klient zgłosił zdarzenie, do momentu przywrócenia usługi IBM SaaS i nie obejmuje przerw spowodowanych następującymi przyczynami:

- a. planowane lub zapowiedziane wyłączenia w celu konserwacji;
- b. przyczyny, na które IBM nie ma wpływu;
- c. problemy związane z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osób trzecich;
- d. nieobsługiwane konfiguracje i platformy systemowe lub inne błędy Klienta;
- e. spowodowane przez Klienta incydenty związane z bezpieczeństwem lub testy bezpieczeństwa przeprowadzane przez Klienta;
- f. Rozszerzenia;
- g. sytuacja, w której Rozszerzenia nie mogą wykorzystać odpowiednich interfejsów API lub procedur User Exit Usługi ani odwołać się do nich;
- h. niewłaściwe użycie interfejsu API lub funkcji Usługi;
- i. wszelkie konfiguracje, ustawienia lub zmiany pozostające poza kontrolą IBM, które mają wpływ na dostępność usługi;
- j. sytuacja, w której IBM nie może wdrożyć poprawki dotyczącej bezpieczeństwa w systemie produkcyjnym z powodu nieudzielenia zgody przez Klienta lub innych działań podjętych przez Klienta w celu zablokowania takiego wdrożenia;
- k. przekroczenie limitów wykorzystania usługi IBM SaaS określonych przez odpowiednie Standardy Oferty.

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 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.

W przypadku usług pakietowych (Usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług IBM SaaS. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu naraz.

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)
<99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	10%

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

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
--	--

2.1 Zastrzeżenia

Niniejsza umowa IBM SaaS nie ma zastosowania: (1) w Środowisku Pilotażowym; (2) w przypadku naruszenia przez Klienta istotnych obowiązków określonych w Opisie Usługi lub Umowie, a w szczególności poziomów wynikających z nabytej subskrypcji, lub naruszenia zobowiązań płatniczych określonych w Dokumencie Transakcyjnym; (3) jeśli IBM nie może wdrożyć poprawki dotyczącej bezpieczeństwa w systemie produkcyjnym z powodu nieudzielenia zgody przez Klienta lub innych działań podjętych przez Klienta w celu zablokowania takiego wdrożenia; (4) jeśli Rozszerzenia nie mogą wykorzystać odpowiednich interfejsów API lub procedur User Exit usługi IBM SaaS, odwołać się do tych interfejsów lub procedur bądź zostać rozszerzone na te interfejsy lub procedury; (5) w przypadku niewłaściwego użycia interfejsu API lub funkcji usługi IBM SaaS; (6) w przypadku wszelkich konfiguracji, ustawień lub zmian pozostających poza kontrolą IBM, które mają wpływ na dostępność usługi IBM SaaS.