

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

IBM Cloud Enterprise Records

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 URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/slab.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 (zwaną dalej odpowiednio „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 Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- 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.

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.

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. 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 oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia dla 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 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	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 dostępu 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 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 to usługa jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik usługi IBM SaaS udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

Dodatek A

1. Ogólna charakterystyka usługi

IBM Cloud Enterprise Records jest działającym w chmurze prywatnej rozwiązaniem do zarządzania dokumentacją, które dzięki połączeniu zawartości, procesów, technologii federacji zawartości oraz funkcji komunikacyjnych pozwala zautomatyzować wszystkie działania dotyczące dokumentów poprzez obsługę całego cyklu życia dokumentu, od utworzenia do usunięcia.

W przypadku tej usługi wymaganiem wstępnym jest nabycie usługi IBM Content Foundation on Cloud tej samej warstwy (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Wymagane uprawnienia

Klient musi nabyć subskrypcję Usługi Podstawowej zgodnie z definicjami określonymi poniżej.

2.1 Uprawnienie do usług podstawowych

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 specyfiki środowiska Klienta.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfiguracja Bronze umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 50 specjalistów merytorycznych.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfiguracja Silver umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 250 specjalistów merytorycznych.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfiguracja Gold umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 1000 specjalistów merytorycznych.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfiguracja Platinum umożliwia jednoczesną pracę maksymalnie 5000 specjalistów merytorycznych.

3. Uprawnienia opcjonalne

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Klient może nabyć dodatkową Instancję do celów testowych i programistycznych. Takie środowisko nie może być używane do celów produkcyjnych.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfiguracja środowiska pozaprodukcyjnego ma takie same parametry jak IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Środowisko pozaprodukcyjne nie zapewnia wysokiej dostępności ani usuwania skutków awarii.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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 dane Klienta objęte szczególną ochroną. 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 newralgicznych funkcji biznesowych organizacji przy jak najmniejszej utracie danych i w jak najkrótszym czasie po awarii w podstawowej lokalizacji obliczeniowej. Po ustaleniu, że wydarzenie w podstawowej lokalizacji obliczeniowej powoduje przełączenie awaryjne do lokalizacji dodatkowej, IBM wykona plany zapewnienia ciągłości biznesowej i powiązane z nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej.

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

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 (rękojmią 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 udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

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

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

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy	
- 440 minut Przewidywania	
= 42 760 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	