

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

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

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

Niniejsze Warunki Używania uzupełniają postanowienia Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowy IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy. W przypadku sprzeczności Warunków Ogólnych oraz niniejszych Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi.

Klient jest uprawniony do korzystania z usługi IBM SaaS tylko po uprzednim zaakceptowaniu niniejszych Warunków Używania. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania. Kliknięcie przycisku „Akceptuję” po wyświetleniu niniejszych Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS oznacza również zgodę Klienta na Warunki Ogólne.

OSOBA AKCEPTUJĄCA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA W IMIENIU KLIENTA OŚWIADCZA I GWARANTUJE, ŻE MA WSZELKIE UPRAWNIENIA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ODNIESIENIU DO NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA. OSOBA, KTÓRA NIE WYRAŻA ZGODY NA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA ALBO NIE JEST W PEŁNI UPOWAŻNIONA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ODNIESIENIU DO NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA, NIE MOŻE W ŻADEN SPOSÓB KORZYSTAĆ ANI UCZESTNICZYĆ W KORZYSTANIU Z FUNKCJI WCHODZĄCYCH W SKŁAD USŁUG IBM SAAS.

Część 1 – Warunki IBM

1. Usługi IBM SaaS

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

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usług IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie następujących miar:

- a. 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. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Jednocześnie Pracujący Użytkownik. Jednocześnie Pracującym Użytkownikiem jest każda osoba, która w dowolnym określonym momencie uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS, przy czym osoba taka jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik bez względu na to, czy uzyskuje równoczesny dostęp do usługi IBM SaaS jednokrotnie czy wielokrotnie. Klient musi nabyć uprawnienia dla każdego Jednocześnie Pracującego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący,

urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Instancja. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

3. Opłaty i rozliczenia

3.1 Opcje rozliczeń

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym. Opłata za subskrypcję usługi IBM SaaS może być rozliczana:

- a. z góry w pełnej wysokości;
- b. raz na miesiąc (z dołu);
- c. raz na kwartał (z góry);
- d. raz na rok (z góry).

Wybrany sposób rozliczenia będzie obowiązywał przez cały okres wyszczególniony w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym. Kwota należna za dany cykl rozliczeniowy zostanie obliczona na podstawie rocznej opłaty za subskrypcję i liczby cykli rozliczeniowych w ciągu roku.

3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

3.3 Opłaty za nadwyżki

Jeśli wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta przekroczy uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

4. Utworzenie konta i dostęp

Gdy Użytkownicy usługi IBM SaaS zarejestrują się, aby utworzyć konto (zwane dalej „Kontem”), IBM może udostępnić im identyfikator i hasło do tego Konta. Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników usługi IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi swojego Konta i dbać o ich aktualność. Klient może w dowolnej chwili zażądać poprawienia lub usunięcia Danych Osobowych udostępnionych w ramach rejestracji Konta lub korzystania z usługi IBM SaaS. Jednak usunięcie takich danych może uniemożliwić dostęp do usługi IBM SaaS.

Klient ma obowiązek zagwarantować, aby każdy Użytkownik usługi IBM SaaS chronił identyfikator i hasło do Konta, oraz kontrolować dostęp do Konta Użytkownika usługi IBM SaaS oraz korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

5. Odnowienie Okresu Subskrypcji

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia Okresu Subskrypcji jako „automatyczną”, Klient może przedłużyć upływający Okres Subskrypcji usługi IBM SaaS w drodze pisemnego upoważnienia do przedłużenia (używając np. formularza zamówienia, pisma z zamówieniem lub zlecenia zakupu) złożonego zgodnie z warunkami Umowy przed datą wygaśnięcia.

JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGAŚNIĘCIA UMOWY, UPŁYWAJĄCY OKRES SUBSKRYPCJI USŁUGI IBM SAAS ZOSTANIE AUTOMATYCZNIE PRZEDŁUŻONY O JEDEN ROK LUB O KOLEJNY OKRES RÓWNY ORYGINALNEMU OKRESOWI OBOWIĄZYWANIA UMOWY, CHYBA ŻE PRZED DATĄ WYGAŚNIĘCIA UMOWY IBM OTRZYMA BEZPOŚREDNIO OD KLIENTA LUB JEGO RESELLERA PISEMNE POWIADOMIENIE, W KTÓRYM KLIENT WYRAZI WOLĘ NIEPRZEDŁUŻANIA OKRESU SUBSKRYPCJI. W PRZECIWNYM RAZIE KLIENT ZGADZA SIĘ UIŚCIĆ ODPOWIEDNIE OPŁATY ZA PRZEDŁUŻENIE.

5.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia subskrypcji na zasadzie kontynuacji naliczania opłat po zakończeniu Okresu Subskrypcji, Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient musi przedstawić IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi IBM SaaS Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

5.3 Konieczność odnowienia przez Klienta

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia subskrypcji jako „subskrypcji ulegającej zakończeniu”, usługa IBM SaaS nie zostanie przedłużona po upływie początkowego Okresu Subskrypcji. W celu dalszego korzystania z usługi IBM SaaS po upływie początkowego Okresu Subskrypcji Klient musi uzyskać nową subskrypcję usługi IBM SaaS, kontaktując się z przedstawicielem handlowym IBM lub resellerem.

6. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS.

Usługi wsparcia za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz portalu wsparcia usług SaaS są dostępne w następujących godzinach:

8:00 – 20:00 czasu EST od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy)

Infolinia wsparcia: 1-855-221-1166 w Stanach Zjednoczonych

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu:

Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

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 ciągu 1 godziny	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W ciągu 2 godzin roboczych	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 ciągu 4 godzin roboczych	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W ciągu 1 dnia roboczego	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

7.1 Ograniczenia instancji nieprodukcyjnej — Non-Production

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Non-Production” może być używana w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do usługi IBM SaaS do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest upoważniony do

używania jakiegokolwiek części takiej usługi IBM SaaS do innych celów, o ile nie nabędzie odpowiednich uprawnień dotyczących zastosowań produkcyjnych.

Aby uzyskać uprawnienia do instancji nieprodukcyjnych usługi IBM SaaS, Klient musi być uprawniony do używania opcji IBM SmartCloud Control Desk (SaaS).

Instancje dostępne w ramach opcji IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production nie obejmują mechanizmów zapewnienia wysokiej dostępności oraz nie są objęte procesem tworzenia kopii zapasowych z taką samą częstotliwością, jak w przypadku instancji produkcyjnej. Ze względów związanych z wydajnością z Instancji nieprodukcyjnej nie może korzystać jednocześnie w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji) oraz przy użyciu dowolnych środków więcej niż 30 użytkowników.

Każde uprawnienie do opcji dodatkowej IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non-Production Capacity Add-On zwiększa rozmiar jednej instancji rozwiązania IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non-Production w sposób umożliwiający kolejnym 30 użytkownikom jednoczesne uzyskiwanie dostępu do takiej instancji. Jeśli Klient zwiększy moc obliczeniową instancji rozwiązania IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production poprzez zakup opcji IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, dodatkowa moc obliczeniowa nie może zostać przypisana w późniejszym terminie do innej instancji rozwiązania IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production.

7.1 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Usługa SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers („usługa SaaS w wersji Step-up”) jest przeznaczona wyłącznie dla tych Klientów, którzy uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM. Powiązaniem programem IBM w przypadku tej usługi SaaS w wersji Step-up jest IBM SmartCloud Control Desk. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step-up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

W przypadku nabycia usługi SaaS w wersji Step-up Klient nie może używać tych samych uprawnień licencyjnych w odniesieniu do powiązanego programu IBM w środowisku lokalnym oraz w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up. Jeśli na przykład Klient ma 23 uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników do powiązanego programu IBM i postanowi nabyć 10 uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników do usługi SaaS w wersji Step-up, to 10 Autoryzowanych Użytkowników usługi SaaS w wersji Step-up będzie mogło uzyskać dostęp wyłącznie do środowiska IBM SaaS bez prawa do używania oprogramowania zainstalowanego lokalnie. Tym samym do dalszego używania w środowisku lokalnym Klientowi będzie przysługiwało 13 uprawnień dla Autoryzowanych Użytkowników.

Usługa Step-up SaaS nie obejmuje Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego z nią programu IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanego programu IBM. W Okresie Subskrypcji usługi SaaS w wersji Step-up Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi SaaS w wersji Step-up. Klient traci prawo do używania usługi SaaS w wersji Step-up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanego programu IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego programu IBM.

7.2 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 jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik usługi IBM SaaS udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM

Część 2 — Warunki dla poszczególnych krajów

Następujące warunki zastępują lub modyfikują warunki przywołane w Części 1. Wszystkie warunki Części 1, które nie podlegają niniejszym zmianom, pozostają niezmienione i zachowują skuteczność. Niniejsza Część 2 zawiera zmiany niniejszych Warunków Używania i obejmuje:

- poprawki obowiązujące w krajach obu Ameryk;
- poprawki obowiązujące w krajach Azji Wschodniej;
- poprawki obowiązujące w krajach Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH OBU AMERYK

BELIZE, KOSTARYKA, DOMINIKANA, SALWADOR, HAITI, HONDURAS, GWATEMALA, NIKARAGUA ORAZ PANAMA

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Następujący tekst zastępuje akapit rozpoczynający się słowami „JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGASNIĘCIA UMOWY”:

IBM za dodatkową opłatą odnowi wygasający Okres Subskrypcji usługi IBM SaaS na jeden rok z zachowaniem tych samych cen i tej samej częstotliwości rozliczeń, o ile IBM lub obsługujący Klienta reseller otrzyma (1) złożone przez Klienta zamówienie dotyczące odnowienia (np. w postaci formularza, pisma z zamówieniem lub zlecenia zakupu) przed wygaśnięciem dotychczasowego Okresu Subskrypcji lub (2) dokonaną przez Klienta płatność w ciągu 30 dni od otrzymania przez Klienta faktury za usługi IBM SaaS w następnym okresie obowiązywania.

ARGENTYNA, BRAZYLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKWADOR, MEKSYK, PERU, URUGWAJ, WENEZUELA

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Nie dotyczy organów administracji publicznej, które podlegają obowiązującym aktom prawnym w sprawie zamówień publicznych.

BRAZYLIA

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Za drugim akapitem dodaje się następujący zapis:

Dokument transakcyjny będzie zawierać opis procesu kierowania do Klienta pisemnej korespondencji zawierającej informację o obowiązującej cenie oraz inne informacje o okresie odnowienia.

STANY ZJEDNOCZONE

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Następujące zdanie zostaje dodane na końcu akapitu rozpoczynającego się słowami „JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGASNIĘCIA UMOWY” w paragrafie 5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji:

KLIENT MOŻE ZAKOŃCZYĆ KORZYSTANIE Z USŁUGI IBM SaaS W DOWOLNYM MOMENCIE PO UPŁYWIE POCZĄTKOWEGO OKRESU SUBSKRYPCJI ZA JEDNOMIESIĘCZNYM PISEMNYM WYPowiedzeniem SKIEROWANYM BEZPOŚREDNIO DO IBM LUB ZA POŚREDNICTWEM RESELLERA IBM OBSŁUGUJĄCEGO KLIENTA (ZALEŻNIE OD OKOLICZNOŚCI), JEŚLI IBM NIE OTRZYMAŁ OD KLIENTA PISEMNEGO UPOWAŻNIENIA (NP. W POSTACI FORMULARZA, PISMA Z ZAMÓWIENIEM LUB ZLECENIA ZAKUPU) DO ODNOWIENIA WYGASAJĄCEGO OKRESU SUBSKRYPCJI USŁUGI IBM SaaS. W TAKIM PRZYPADKU KLIENTOWI PRZYSŁUGUJE ZWROT PROPORCJONALNEJ CZĘŚCI UISZCZONYCH OPŁAT.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH AZJI WSCHODNIEJ

BANGLADESZ, BHUTAN ORAZ NEPAL

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

*Następujący tekst zastępuje akapit rozpoczynający się słowami „**JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGAŚNIĘCIA UMOWY**” w paragrafie 5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji:*

IBM za dodatkową opłatą odnowi wygasający Okres Subskrypcji usługi IBM SaaS na jeden rok z zachowaniem tych samych cen i tej samej częstotliwości rozliczeń, o ile IBM lub obsługujący Klienta reseller otrzyma (1) złożone przez Klienta zamówienie dotyczące odnowienia (np. w postaci formularza, pisma z zamówieniem lub zlecenia zakupu) przed wygaśnięciem dotychczasowego Okresu Subskrypcji lub (2) dokonaną przez Klienta płatność w ciągu 30 dni od otrzymania przez Klienta faktury za usługi IBM SaaS w następnym okresie obowiązywania.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH EUROPY, BLISKIEGO WSCHODU I AFRYKI (EMEA)

BAHRAJN, KUWEJT, OMAN, KATAR, ARABIA SAUDYJSKA ORAZ ZJEDNOCZONE EMIRATY ARABSKIE

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

*Następujący tekst zastępuje akapit rozpoczynający się słowami „**JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGAŚNIĘCIA UMOWY**” w paragrafie 5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji:*

IBM za dodatkową opłatą odnowi wygasający Okres Subskrypcji usługi IBM SaaS na jeden rok z zachowaniem tych samych cen i tej samej częstotliwości rozliczeń, o ile IBM lub obsługujący Klienta reseller otrzyma (1) złożone przez Klienta zamówienie dotyczące odnowienia (np. w postaci formularza, pisma z zamówieniem lub zlecenia zakupu) przed wygaśnięciem dotychczasowego Okresu Subskrypcji lub (2) dokonaną przez Klienta płatność w ciągu 30 dni od otrzymania przez Klienta faktury za usługi IBM SaaS w następnym okresie obowiązywania.

Dodatek A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) to rozwiązanie do zarządzania usługami, które obejmuje lub obsługuje następujące procesy:

- a. Zarządzanie wiedzą
- b. Zarządzanie konfiguracją i zasobami usług
- c. Zarządzanie katalogiem usług
- d. Zarządzanie zmianami
- e. Zarządzanie wdrażaniem i wersjami
- f. Zarządzanie incydentami
- g. Zarządzanie finansowe
- h. Zarządzanie poziomem usług
- i. Zarządzanie problemami
- j. Obsługa zgłoszeń

Ponadto usługa IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) jest dostarczana z podstawową zawartością obejmującą raporty, szablony, role użytkowników oraz grupy bezpieczeństwa, jak również umożliwia integrację niektórych systemów i udostępnia narzędzia pomagające w konfigurowaniu aplikacji i definiowaniu niestandardowych raportów.