

IBM Cognos Territory and Quota Management

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/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 (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługa IBM SaaS

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

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

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

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dostęp. Dostęp oznacza prawo do używania usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.
- b. 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.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Uprawniony Uczestnik. Uprawnionym Uczestnikiem jest każda osoba oraz każdy podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usługi zarządzanym lub monitorowanym za pomocą usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Uprawnionych Użytkowników objętych zarządzaniem lub śledzeniem w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- d. 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.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Milion Wierszy Rekordów. Rekord definiuje się jako dane reprezentujące dokumenty fizyczne lub elektroniczne zarządzane za pomocą usługi IBM SaaS, a w szczególności rekordy CDR (rekordy szczegółowych danych połączenia), faktury, plany, zamówienia, cenniki, pokwitowania, dokumenty zwrotu, zlecenia sprzedaży, harmonogramy i dokumenty wysyłki. Wiersze Rekordów to poszczególne pozycje Rekordu przetwarzanego za pomocą usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia, wyrażone w Milionach Wierszy Rekordów, umożliwiające obsługę łącznej liczby Wierszy Rekordów przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- f. Jednostkami miary, które mogą upoważniać do korzystania z usługi IBM SaaS, są „Wcześniejszy Beneficjent” oraz „Wcześniejsza Umowa”. Wcześniejsze rodzaje opłat rozliczeniowych nie podlegają już aktywnej sprzedaży przez IBM. IBM może jednak według własnego, wyłącznego uznania, wyrazić zgodę na zwiększenie istniejących uprawnień Klienta do korzystania z niektórych wersji usług IBM SaaS („Wcześniejszej usługi IBM SaaS”) w ramach wcześniejszego typu uprawnień. W przypadku usług IBM SaaS nabytych z uwzględnieniem wcześniejszego typu opłat rozliczeniowych w nazwie usługi umieszczonej w dokumencie PoE używane jest określenie „Wcześniejsza”. Używanie przez Klienta dowolnej Wcześniejszej usługi SaaS podlega warunkom opłat rozliczeniowych określonym w umowie, na mocy której Klient pierwotnie nabył uprawnienia do używania Wcześniejszej usługi SaaS („Wcześniejszej Umowie”). W żadnym przypadku warunki Wcześniejszej Umowy nie będą interpretowane w sposób rozszerzający prawo Klienta do używania Wcześniejszej usługi SaaS w ilości większej niż określona w dokumencie PoE, ani też warunki inne niż warunki określonych opłat rozliczeniowych Wcześniejszej usługi IBM SaaS nie będą uznane za określające zasady korzystania z usługi IBM SaaS.

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 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.

3.2 Opłaty za nadwyżki

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi w cyklu rozliczeniowym przekroczy uprawnienia Klienta, Klientowi zostanie raz na miesiąc wystawiona faktura z tytułu nadwyżki rozliczanej według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

4. Możliwości odnowienia Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określone w dokumencie PoE.

4.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to 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 będzie musiał przedstawić

IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego IBM lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji wsparcie techniczne dla usługi IBM SaaS jest świadczone zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> lub pod innym adresem URL podanym w późniejszym terminie przez IBM. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

6.1 Oferta podstawowa

Każda usługa IBM SaaS obejmuje jedną instancję produkcyjną, jedną instancję nieprodukcyjną oraz maksymalnie trzy lata historii danych.

6.2 Użytkownicy spoza Przedsiębiorstwa Klienta

Na potrzeby usługi IBM SaaS Klient może umożliwić użytkownikom spoza Przedsiębiorstwa Klienta uzyskiwanie dostępu do usługi. Użytkownicy tacy będą uznawani za Użytkowników usługi IBM SaaS i będą objęci odpowiednimi uprawnieniami. Klient ma obowiązek zapewnić przestrzeganie niniejszych warunków przez takich Użytkowników usługi IBM SaaS.

6.3 Role użytkowników

Aktywny Beneficjent to Uprawniony Uczestnik zaangażowany obecnie bezpośrednio albo pośrednio we współpracę z Klientem, który jest zarządzany lub monitorowany za pomocą usługi IBM SaaS w celu obliczania i/lub otrzymywania danych wyjściowych z procesów modułu, a w szczególności uznań i transakcji.

Nieaktywny Beneficjent to Uprawniony Uczestnik, który nie jest obecnie zaangażowany bezpośrednio ani pośrednio we współpracę z Klientem, jednak nadal jest objęty zarządzaniem lub monitorowaniem przez usługę IBM SaaS.

6.4 Ograniczenia instancji nieprodukcyjnej – Non-Production

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Non-Production” może być używana wyłącznie w działalności pozaprodukcyjnej Klienta, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania 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.

6.5 Data History Premium

Jeśli Klient jest uprawniony do korzystania z opcji Data History Premium, usługa IBM SaaS obejmuje maksymalnie siedem lat historii danych.

6.6 Programy zarządzania zgodnością z przepisami

Usługa IBM SaaS może być wykorzystywana przez Klienta do wypełniania zobowiązań w zakresie zachowania zgodności z przepisami, normami lub procedurami. Wszelkie wskazówki, zalecenia dotyczące używania bądź porady udzielane w ramach usługi IBM SaaS nie stanowią porad prawnych bądź księgowych ani innych porad specjalistycznych, a Klientowi zaleca się uzyskanie we własnym zakresie fachowych porad ze strony radców prawnych lub innych specjalistów. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za przestrzeganie wszelkich obowiązujących przepisów, norm i procedur oraz za zapewnienie zgodności swoich działań, aplikacji i systemów z takimi przepisami, normami i procedurami. Korzystanie z usługi IBM SaaS nie gwarantuje zgodności z jakimikolwiek przepisami, normami bądź procedurami.

6.7 Serwisy i usługi 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 udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

6.8 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, zależą od miejsca lub miejsc, 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.

Dodatek A

Produkt IBM Cognos Territory and Quot Management (zwany dalej "usługą IBM SaaS") automatyzuje ustalanie, którzy płatnicy i/lub obszary otrzymają uznania z tytułu transakcji sprzedaży, poprzez zbadanie zasad przyznawania uznań oraz zasad obowiązujących na danym obszarze. Obejmuje również funkcje umożliwiające zarządzanie dystrybucją oraz wprowadzaniem transakcji sprzedaży z wykorzystaniem limitów. Usługa IBM SaaS jest rozwiązaniem dostępnym wyłącznie z wykorzystaniem interfejsu WWW. Dostęp do wszystkich funkcji, takich jak konfigurowanie zasad przyznawania uznań, określanie hierarchii organizacyjnej, generowanie raportów czy zarządzanie limitami, może uzyskać dowolny użytkownik z dostępem do przeglądarki WWW.

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do następujących usług IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM oferuje swoim Klientom niniejszą Umowę dotyczącą Poziomu Usług zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej. Wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- „Reklamacja” — roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązkiwania Umowy.
- „Miesiąc Obowiązkiwania Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
 - Planowego Przestoju Systemu;
 - działania Siły Wyższej;
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.

- h. „Siła Wyższa” — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi, na które IBM nie ma wpływu.
- i. „Planowany Przeszłość Systemu” — planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją.
- j. „Usługa” — usługa IBM SaaS objęta niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie Umowy, przy czym niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do każdej Usługi z osobna.
- k. „Poziomu Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznania z tytułu Dostępności

Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną Usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia, w tym informację o dacie i godzinie pierwszego wystąpienia Zdarzenia, oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary dotyczące łącznego czasu trwania Przeszłości w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przeszłości mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszłości. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązania Umowy.

W przypadku Usług Pakietowych (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takich Usług Pakietowych, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy.

W przypadku Usług nabywanych w ramach Opcji Oprogramowania i Usług dla Przedsiębiorstw (Enterprise Software and Services Option — ESSO), Specjalnej Opcji Usług i Oprogramowania (Software and Services Special Option — SSSO) lub Oferty dla Systemów o Otwartej Infrastrukturze (Open Infrastructure Offering — OIO) Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie i opublikowanej ceny RSVP (Relationship Suggested Volume Price) Usługi za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja. Klientowi przysługiwać będzie kwota stanowiąca jedną trzecią (1/3) Uznania z tytułu Dostępności.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.

UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.

3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązania Umowy

Dostępność wyrażona procentowo	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Mniej niż 95,0%	10%

„Dostępność wyrażona procentowo” jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przesztojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania Przesztojów w Miesiącu Obowiązania Umowy = 476 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 476 minut Przesztojów = 42 724 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% w Miesiącu Obowiązania Umowy
--	--

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, odtwarzanie, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;

naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.