

## **IBM Cognos TM1 on Cloud**

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanym dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania 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 Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud (dodatkowa Instancja Produkcyjna)
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud (dodatkowa Instancja Nieprodukcyjna)

#### **2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat**

Przy sprzedaży usługi 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 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.

- 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.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

### **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 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**

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

### **5. Usługi zdalne**

Usługa zdalna IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud obejmuje maksymalnie 80 godzin szkoleń i asysty, w tym koordynowaną identyfikację pierwszego przypadku użycia IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), szkolenie nt. planowania projektów i zainicjowania wdrożenia IBM CTM1oC, szkolenie nt. sprawdzonych praktyk w zakresie tworzenia raportów IBM CTM1oC oraz szkolenie nt. serwisowania usługi IBM CTM1oC i administrowania nią. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### **6. Odnowienie Okresu Subskrypcji**

#### **6.1 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.

## **6.2 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.

## **6.3 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.

## **7. 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.

## **8. Dodatkowe warunki usług IBM SaaS**

### **8.1 Oferta podstawowa**

Każda usługa IBM SaaS obejmuje jedną instancję produkcyjną, jedną instancję nieprodukcyjną, jedno narzędzie do modelowania zarządzania wydajnością, maksymalnie trzydzieści dwa gigabajty (32 GB) pamięci (RAM) oraz 200 GB współużytkowanej przestrzeni folderów dla warstwy bazy danych TM1. Oferta podstawowa jest hostowana w środowisku obsługującym wielu użytkowników z zarządzanym hiperwizorem.

### **8.2 Single Tenant Premium**

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Single Tenant Premium” obejmuje maksymalnie pięćset dwanaście gigabajtów (512 GB) pamięci (RAM) dla warstwy bazy danych TM1 i jest hostowana w środowisku obsługującym jednego użytkownika z zarządzanym hiperwizorem i/lub dedykowanym serwerem fizycznym.

### **8.3 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.

### **8.4 Uprawnienia łączne**

Uprawnienia Dostępu oraz dla Autoryzowanych Użytkowników nie stanowią alternatywnych mechanizmów uprawniających do korzystania z oferty usług IBM SaaS. Aby objąć wszystkich Użytkowników usługi IBM SaaS w ramach oferty usług IBM SaaS, Klient musi nabyć uprawnienia Dostępu oraz wystarczające uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników.

### **8.5 Brak gwarancji zgodności**

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 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 niniejszej usługi IBM SaaS nie gwarantuje osiągnięcia zgodności z jakimikolwiek przepisami, normami bądź procedurami.

Klient ponadto przyjmuje do wiadomości, że usługa IBM SaaS stanowi narzędzie wspomagające działania Klienta i nie zastępuje kwalifikacji kierownictwa i pracowników Klienta oraz ich opinii i doświadczeń związanych z udzielaniem porad osobom trzecim, podejmowaniem decyzji dotyczących inwestycji oraz innych decyzji biznesowych i decyzji dotyczących zarządzania ryzykiem. Klient ponosi odpowiedzialność za rezultaty uzyskane w wyniku używania usługi IBM SaaS.

## **8.6 Sytuacje Wysokiego Ryzyka**

Sytuacje Wysokiego Ryzyka: Klient nie może korzystać z produktów Microsoft w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria Produktów mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiegokolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania Produktów do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania, lub innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.

## **8.7 Zabronione wykorzystanie**

Klient nie może używać ani upoważniać innych do używania usługi IBM SaaS lub jakiegokolwiek części takiej usługi, osobno lub w połączeniu z innymi produktami, w celu wykonywania następujących Czynności Wysokiego Ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotu, systemów broni, nawigacji lotniczej, lotniczych systemów komunikacyjnych lub innych czynności, które mogłyby powodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

## **8.8 Role użytkowników**

Bez względu na inne postanowienia Umowy użytkownik IBM Cognos Performance Management User on Cloud nie jest upoważniony do używania następujących komponentów lub funkcji IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications (funkcja administrowania)
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow (funkcja administrowania; z wyjątkiem przeglądu i zatwierdzania przepływów pracy)
- Funkcjonalność udostępniana w postaci Remote Desktop Protocol

## Warunki Używania 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**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

**BRAZYLIA**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

**STANY ZJEDNOCZONE**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH AZJI WSCHODNIEJ**

**BANGLADESZ, BHUTAN ORAZ NEPAL**

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**POPRAWKI OBOWIAZUJĄCE W KRAJACH EUROPY, BLISKIEGO WSCHODU I AFRYKI (EMEA)  
BAHRAJN, KUWEJT, OMAN, KATAR, ARABIA SAUDYJSKA ORAZ ZJEDNOCZONE EMIRATY ARABSKIE**

**6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Dodatek A

IBM Cognos TM1 on Cloud („IBM SaaS”) to rozwiązanie do pracy grupowej, tworzenia budżetu, planowania, analizy, rentowności, modelowania, kart wyników i raportowania w skali całego przedsiębiorstwa. Zastosowania te są obsługiwane przez opatentowany, 64-bitowy serwer Cognos TM1 z systemem przetwarzania analitycznego w pamięci w trybie online (OLAP), który zapewnia analizę złożonych wielowymiarowych danych w czasie rzeczywistym.

Usługa obejmuje klienta administracyjnego, który umożliwia administratorom modelowanie i wdrażanie rozwiązań w zakresie budżetowania, planowania, analizy, rentowności, modelowania, raportowania, pomiarów i kart wyników. Zawiera również interfejs WWW, wtyczkę Excel, aplikację dla urzędzeń przenośnych i klienta rozproszonego, które umożliwiają wpisywanie danych, uzyskiwanie dostępu do raportów, kluczowych wskaźników wydajności i miar oraz wykonywanie analiz ad-hoc.

### 1. Usuwanie Skutków Katastrofy

W przypadku wystąpienia okoliczności o charakterze katastrofy, definiowanego jako „Siła Wyższa”, czyli 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 IBM SaaS, na które IBM nie ma wpływu, IBM przywróci dostęp Klienta do usługi IBM SaaS w następujący sposób:

- Opcja Standard — IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową w sieci centrum przetwarzania danych IBM, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do usługi IBM SaaS w ciągu 14 dni.

Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości, zgodnie z podanym poniżej opisem, w taki sposób, aby utrata Zawartości po odtworzeniu zbioru nie przekraczała danych z 24 godzin.

### 2. Tworzenie kopii zapasowej Zawartości

Usługa IBM SaaS obejmuje tworzenie kopii zapasowej Zawartości. Kopie zapasowe są wykonywane codziennie i przenoszone poza lokalizację podstawową. Ma to na celu ochronę kopii przed skutkami wystąpienia siły wyższej, dotyczącej lokalizację podstawową. Co 7 dni tworzona jest pełna kopia bazy danych. Każdego kolejnego dnia wykonywane są porównawcze kopie różnicowe. IBM będzie przechowywać codzienne kopie różnicowe z ostatnich 7 dni oraz pełne kopie zapasowe z ostatnich 28 dni. Kopie zapasowe są szyfrowane zarówno w spoczynku (w dyskowym systemie kopii zapasowych), jak i podczas transmisji poza lokalizację.

### 3. Sytuacje, w których IBM może ponosić odpowiedzialność z tytułu Usług w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usług Kopii Zapasowej

W pewnych okolicznościach Klient może być uprawniony do dochodzenia od IBM odszkodowań z tytułu niedotrzymania przez IBM zobowiązań związanych z Usługami w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usługami Kopii Zapasowej. Bez względu na podstawę, na jakiej Klient jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania od IBM (włączywszy w to naruszenie istotnych postanowień umowy, niedbalstwo, wprowadzenie w błąd, lub inne roszczenia z tytułu odpowiedzialności kontraktowej lub deliktowej), całkowita odpowiedzialność IBM z tytułu zsumowanych roszczeń o niedotrzymanie zobowiązań dotyczących Usług w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usług Kopii Zapasowej ogranicza się do kwoty odpowiedzialności określonej w Umowie. Ograniczeniu temu nie podlegają odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu (łącznie ze śmiercią) oraz szkód w majątku ruchomym i nieruchomym, za które IBM ponosi zgodnie z prawem odpowiedzialność.

### 4. Sytuacje, w których IBM nie ponosi odpowiedzialności z tytułu Usług w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usług Kopii Zapasowej

W ŻADNYM PRZYPADKU IBM ORAZ PROGRAMIŚCI PRODUKTÓW OBJĘTYCH UMOWĄ I DOSTAWCY NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA NASTĘPUJĄCE STRATY LUB SZKODY, NAWET JEŚLI ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI ICH WYSTĄPIENIA:

- a. SZKODY NADZWYCZAJNE, UBOCZNE LUB POŚREDNIE, SZKODY WYNIKAJĄCE Z NARUSZENIA DÓBR OSOBISTYCH ORAZ SZKODY, KTÓRYCH NIE MOŻNA BYŁO PRZEWIDZIEĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY;
- b. UTRATĘ ZYSKÓW, KONTAKTÓW HANDLOWYCH, PRZYCHODÓW, REPUTACJI (GOODWILL) ORAZ PRZEWIDYWANYCH OSZCZĘDNOŚCI.



## Dodatek B

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud (dodatkowa Instancja Produkcyjna)

IBM oferuje swoim Klientom niniejszą Umowę Dotyczącą Poziomu Usług zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej, przy czym 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 Obowiązywania Umowy.
- „Miesiąc Obowiązywania 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.
- „Siła Wyższa” — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powódzie, 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.
- „Planowany Przestój 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. „Poziom 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 Obowiązywania 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 Przestojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności w danym Miesiącu Obowiązywania 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 Obowiązywania 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 Obowiązywania 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 Obowiązywania 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 Obowiązywania 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 Obowiązywania 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 PRYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**

### 3. Poziomy Usług – Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność wyrażona procentowo	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania 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 Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 476 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 476 minut Przeszłości = 42 724 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy
43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania 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.