

## IBM Cognos TM1 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/slabd.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 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 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 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.
- c. 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

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 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, oraz kontrolować dostęp do Konta Użytkownika usługi IBM SaaS i 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. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

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

### 6.1 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 przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM 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.

### 6.2 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.

### 6.3 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 lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

## 7. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS jest oferowane na zasadach określonych w dokumencie [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) lub w innym dokumencie dostępnym pod adresem URL podanym przez IBM w późniejszym terminie. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

## 8. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

### 8.1 Oferta podstawowa

Każda usługa IBM SaaS obejmuje jedną instancję produkcyjną, jedną instancję nieprodukcyjną, maksymalnie sześćdziesiąt cztery gigabajty (64 GB) pamięci (RAM) dla warstwy bazy danych TM1 oraz

200 GB współużytkowanej przestrzeni folderów. Oferta podstawowa jest hostowana w środowisku obsługującym wielu użytkowników z zarządzanym hiperwizorem.

## **8.2 Single Tenant Premium**

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Single Tenant” obejmuje maksymalnie pięćset dwanaście gigabajtów (512 GB) pamięci (RAM) dla warstwy bazy danych TM1 i pięćset gigabajtów (500 GB) współużytkowanej przestrzeni folderów. Warstwa bazy danych 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 Wymagania minimalne**

Klient musi posiadać przynajmniej uprawnienia do jednego (1) narzędzia IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud oraz do jednego (1) użytkownika IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

## **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**

### **8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud**

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud to narzędzie do tworzenia, modyfikowania i/lub usuwania obiektów bazy danych TM1; zarządzania bezpieczeństwem (użytkownicy/grupy/uprawnienia); wykonywania procesów i planowania zestawów procesów; uzyskiwania dostępu do informacji o wydajności serwera (kostki miar i dzienniki serwera); tworzenia przepływów pracy i zarządzania nimi; odczytywania i zapisywania danych na serwerze IBM Cognos TM1, na którym wdrożono usługę IBM SaaS.

### **8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud**

Użytkownik IBM Cognos Performance Management User on Cloud może odczytywać i zapisywać dane na serwerze IBM Cognos TM1, na którym wdrożono usługę IBM SaaS.

Użytkownik IBM Cognos Performance Management User on IBM nie jest upoważniony do używania następujących komponentów lub funkcji Usługi IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator for creating processes
- 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

## **8.9 Oprogramowanie Pomocnicze**

Niniejsza oferta IBM SaaS zawiera oprogramowanie pomocnicze IBM Cognos Analysis for Excel oraz ewentualne inne oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego tylko w powiązaniu z usługą IBM SaaS, w Okresie Subskrypcji. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, Klientowi przysługuje dodatkowe prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich zgodnie z niniejszym zezwoleniem. Jako komponent usługi IBM SaaS oprogramowanie pomocnicze podlega ewentualnej Umowie Dotyczącej Poziomu Usług oraz obowiązującym umowom licencyjnym.

## **8.10 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.

## 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 64-bitowy serwer analitycznego przetwarzania na bieżąco (OLAP) w pamięci, który zapewnia analizę na żądanie złożonych wielowymiarowych danych wraz z analizą 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. Ponadto zawiera interfejs WWW, który administratorom pozwala monitorować działanie serwera IBM Cognos TM1, a użytkownikom umożliwia współtworzenie, przeglądanie i zatwierdzanie planów, dostęp do raportów, kluczowych wskaźników wydajności i metryk oraz wykonywanie analiz ad hoc. Usługa obejmuje również wtyczkę Excel, dzięki której użytkownicy mogą eksplorować, wykrywać i analizować dane z serwera IBM Cognos TM1 oraz tworzyć na ich podstawie raporty w narzędziu Microsoft Excel. Kolejne składniki usługi to aplikacja mobilna umożliwiająca użytkownikom współtworzenie, przeglądanie i zatwierdzanie planów w tablecie Apple iPad oraz rozproszony klient, za pomocą którego użytkownicy mogą wprowadzać dane, uzyskiwać dostęp do raportów, kluczowych wskaźników wydajności i metryk, a także wykonywać analizy ad hoc.

Niniejsza oferta obejmuje jedną (1) Instancję Produkcyjną, jedną (1) Instancję Nieprodukcyjną, maksymalnie sześćdziesiąt cztery gigabajty (64 GB) pamięci RAM dla warstwy bazy danych TM1 oraz dwieście gigabajtów (200 GB) współużytkowanej przestrzeni folderów.

Usługi z niniejszej oferty IBM SaaS są świadczone w środowisku obsługującym wielu użytkowników z zarządzanym hiperwizorem.

### 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 wyłącznie w odniesieniu do Zawartości współużytkowanej przestrzeni folderów. Kopie zapasowe są wykonywane codziennie i replikowane do innej bazy danych w osobnym centrum przetwarzania danych. Ma to na celu ochronę kopii przed skutkami wystąpienia siły wyższej, dotyczącej lokalizację podstawową. IBM będzie przechowywał 7 ostatnich dziennych kopii zapasowych oraz dwie dodatkowe tygodniowe kopie zapasowe. Kopie zapasowe są szyfrowane zarówno w spoczynku (w dyskowym systemie kopii zapasowych), jak i podczas transmisji. Pojęcia „dzień” i „dzienny(-a)” dotyczą dni kalendarzowych.

### 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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant 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 Obowiązania Umowy.
- „Miesiąc Obowiązania 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);
  - nieprzebrzegania 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, 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.
- „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 Obowiązującego 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 Przeszojów w każdym Miesiącu Obowiązującego Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przeszojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznania z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności w danym Miesiącu Obowiązującego 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 Obowiązującego Umowy.

W przypadku Usług Pakietowych (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznania 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 Obowiązującego 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 Obowiązującego 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) Uznania z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie i opublikowanej ceny RSVP (Relationship Suggested Volume Price) Usługi za Miesiąc Obowiązującego 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 Obowiązującego 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 ZADOŚĆUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**



### 3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Osiągnięty Poziom Usług w Miesiącu Obowiązywania Umowy	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%

„Osiągnięty Poziom Usług” jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przejść 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 Przejść w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 476 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 476 minut Przejść = 42 724 minut ----- 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% Osiągnięty Poziom Usług
---	--

### 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.