

## Usługi IBM Zarządzania Wydajnością

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 będą mieć 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 „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing Customers IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

### 2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Przeciętny Zarządzany Serwer Wirtualny. Serwer to komputer fizyczny złożony z jednostek przetwarzania, pamięci oraz modułów wejścia/wyjścia, wykonujący żądane procedury, komendy lub aplikacje dla jednego użytkownika lub urządzenia klienckiego bądź większej ich liczby. W przypadku stelaży, obudów serwerów kasetowych lub innego sprzętu tego rodzaju każde oddzielne urządzenie fizyczne (np. serwer kasetowy lub urządzenie montowane w stelażu), które ma wymagane komponenty, jest

uważane za oddzielny serwer. Serwer Wirtualny jest wirtualnym komputerem utworzonym poprzez partycjonowanie zasobów dostępnych dla serwera fizycznego lub niepartycjonowanego serwera fizycznego. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia do Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych umożliwiające obsługę przeciętnej liczby Serwerów Wirtualnych zarządzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### **3. Opłaty i rozliczenia**

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### **3.1 Opłaty za niepełne miesiące**

Opłata za niepełny miesiąc 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**

Gdy Użytkownik usługi IBM SaaS zarejestruje się, aby utworzyć konto (zwane dalej „Kontem”), IBM może mu udostępnić odpowiedni identyfikator i hasło. Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników usługi IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi jego 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 i korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

### **5. 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.

#### **5.1 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.

#### **5.2 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.

#### **5.3 Konieczność odnowienia przez Klienta**

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.

## 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](mailto: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.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”. Informacje te mają zastosowanie wobec usługi IBM SaaS, o ile w niniejszej sekcji nie określono inaczej.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> 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	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 7. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

### 7.1 Zgodność z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.2 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM umożliwi pracownikom i wykonawcom

Klienta (na ich żądanie) uzyskanie dostępu do zgromadzonych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

### **7.3 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up**

Oferty IBM SaaS określone jako „wersja Step Up dla obecnych Klientów” („usługa SaaS w wersji Step Up”) są przeznaczone wyłącznie dla Klientów, który uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM wskazanego w nazwie oferty usług SaaS w wersji Step Up. Na przykład, aby nabyć usługę IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring, Klient musi posiadać uprzednio nabyte uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM Tivoli Monitoring. 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. Na przykład, jeśli Klient posiada 23 uprawnienia do Zarządzanego Serwera Wirtualnego dla powiązanego programu IBM i postanowi nabyć 10 uprawnień do Przeciętnego Zarządzanego Serwera Wirtualnego w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up, wówczas Klient może monitorować 10 Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych ze środowiska IBM SaaS oraz 13 Zarządzanych Serwerów Wirtualnych z oprogramowania zainstalowanego lokalnie.

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 powiązanych programów 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 powiązanych programów IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanych programów IBM.

### **7.4 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

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) monitoruje komfort użytkownika oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi na poziomie podstawowym mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pozwala użytkownikom określić rzeczywisty komfort użytkowania aplikacji, z czasem reakcji podzielonym na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) dostarcza szczegółowe informacje diagnostyczne umożliwiające określenie podstawowej przyczyny problemów z wydajnością aplikacji, co pozwala szybko je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Diagnostics mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu serwerów aplikacji.
- Dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) monitoruje komfort użytkownika, transakcje oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądawkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.

- Pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń przenośnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.
- Obsługuje automatyczne generowanie zgłoszeń serwisowych, tak aby rozwiązywać problemy w ramach narzędzia IBM SmartCloud Control Desk na podstawie alertów z usługi IBM Application Performance Management (SaaS).
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Application Performance Management (SaaS) w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

## Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Obowiązującą wersją niniejszej Umowy jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi.

### 1. Definicje

- a. „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- b. „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.
- c. „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.
- d. „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.
- e. „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który w momencie składania Reklamacji dysponuje uprawnieniami do korzystania z Usługi, a także nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- f. „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:
  - Planowanego Przestoju Systemu;
  - działania Siły Wyższej;
  - problemów związanych z aplikacjami, integracjami, 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.
- g. „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 Przestój Systemu” — planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją lub aktualizacją systemu, w szczególności podczas wprowadzania nowej wersji, łaty lub poprawki.

- j. „Usługa” — instancja produkcyjna usługi IBM Performance Management (SaaS) objętej niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie tejże 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 wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną usługą Service SaaS (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 Reklamację 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.

Jeśli Klient nabył Usługę u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z Usługą i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie i opublikowanej ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) Usługi za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

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 ZADOŚCUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**



### 3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 99,8%	2%
Mniej niż 98,8%	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 Przebojów 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 Przebojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 432 minuty

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy – 432 minuty Przeboju = 42 768 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,0%
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;
- instancji nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, szkolenia, zapewnianie jakości lub programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;
- usług, programów, oprogramowania pomocniczego lub agentów działających na systemach klienckich lub systemach innych producentów;
- naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.