

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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. Usługi IBM SaaS

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

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention, 1 rok

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 Identyfikator Jednostki. Identyfikator Jednostki to unikalny identyfikator, który może występować w kontekście usług IBM SaaS pod różnymi nazwami, a w szczególności jako Identyfikator Klienta, identyfikator partnera, identyfikator dostawcy lub (w ramach usługi IBM SaaS) identyfikator EDI. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Identyfikatorów Jednostek dostępnych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W przypadku tej usługi IBM SaaS Identyfikatorem Jednostki jest unikalny identyfikator podmiotu gospodarczego bez względu na strukturę organizacyjną takiego podmiotu.

- 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 usługi IBM SaaS Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Zamówienia Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę została 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 przez Klienta usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura z tytułu nadwyżki.

4. 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.

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 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.

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 lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS jest oferowane zgodnie z zasadami określonymi na stronie <https://support.ibmcloud.com> lub pod innym 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.

6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

6.1 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.

6.2 Gromadzenie danych

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.

6.3 Użytkownicy-Goście Klienta

Klient ponosi odpowiedzialność za Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące usługi IBM SaaS; b) opłaty uiszczane przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania usługi IBM SaaS przez Użytkowników-Gości. Uzyskiwanie dostępu do usługi IBM SaaS i korzystanie z niej przez Użytkowników-Gości Klienta może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM.

Dodatek A

Niniejsza specyfikacja usług IBM SaaS dotyczy poniższych usług IBM SaaS, które mogą być zamawiane zgodnie z uprawnieniami potwierdzonymi w dokumencie PoE Klienta.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

W ramach usługi IBM Multi-Enterprise Relationship Management udostępniane są narzędzia umożliwiające zorganizowanie społeczności partnerów, wdrożenie wydajnych procesów rozproszonych z funkcjami samoobsługowymi oraz zwiększenie widoczności i monitorowanie przedsięwzięć realizowanych we współpracy z partnerami. Klient może upoważnić swoich partnerów handlowych lub inne osoby trzecie do korzystania z usługi IBM SaaS w celu wymiany danych z Klientem albo używania jej w imieniu Klienta (przy czym każda taka osoba będzie dalej zwana „Użytkownikiem-Gościem”). Korzystając z obsługiwanej przeglądarki internetowej, Użytkownicy-Goście mogą wyświetlać określone działania i uczestniczyć w nich pod kierunkiem Klienta w celu wspomaganie realizacji wspólnych przedsięwzięć partnerskich. Usługa IBM SaaS umożliwia Użytkownikom-Gościom przeglądanie informacji, oprogramowania i danych tworzonych, wprowadzanych lub przesyłanych przez Klienta albo przez użytkownika, którego Klient do tego upoważnił. W skład usługi IBM SaaS wchodzi następujące elementy:

- a. **Partner Management — zarządzanie partnerami:** funkcje umożliwiające Klientowi zapraszanie partnerów do korzystania z usługi IBM SaaS. Partner, który otrzyma takie zaproszenie, może zarejestrować się w instancji usługi IBM SaaS należącej do Klienta. Klient ma również do dyspozycji widok informacji o partnerach, który umożliwia przeglądanie szczegółowych danych każdego partnera, takich jak przedsiębiorstwo, osoba kontaktowa do spraw administracyjnych, osoby kontaktowe do spraw użytkowników, atrybuty przypisane partnerowi, a także status poszczególnych czynności, które zostały przypisane danemu partnerowi.
- b. **User Management — zarządzanie użytkownikami:** funkcje umożliwiające administratorowi Klienta dodawanie innych użytkowników (przy czym również administrator Partnera może dodawać użytkowników ze swojego przedsiębiorstwa) do usługi IBM SaaS. Aby dodać użytkownika, należy wysłać do niego zaproszenie. Użytkownicy zostaną dodani do odpowiedniej hierarchii.
- c. **Współpraca w formie wspólnie realizowanych czynności,** w tym interfejs samopomocy, umożliwiający tworzenie, wykonywanie i monitorowanie czynności. Na etapie definiowania czynności Klient może określić przepływy pracy pozwalające zaangażować partnerów w realizację czynności rozproszone. Do tworzenia czynności służy narzędzie Activity Designer.
- d. **Activity Designer — projektant czynności:** na etapie definiowania czynności udostępniane są funkcje ułatwiające tworzenie własnego zestawu czynności dla partnerów zgodnie z potrzebami biznesowymi Klienta. Projektant czynności przedstawia interaktywne, graficzne ujęcie przepływu pracy oraz interfejsu użytkownika, który będzie prezentowany partnerowi. Narzędzie to obejmuje następujące elementy:
 - Projektant przepływu zadań: umożliwia definiowanie przepływu zadań.
 - Projektant przepływu okien dialogowych: umożliwia definiowanie przepływu okien dialogowych dla konkretnego zadania.
 - Projektant wyglądu okien dialogowych: umożliwia definiowanie okna dialogowego prezentowanego partnerowi.
- e. **Atrybuty partnera:** partnerom można przydzielać samodzielnie utworzone atrybuty, aby organizować grupy partnerów i dzielić je na segmenty. W tym celu można używać kryteriów odpowiednich do rodzaju działalności Klienta, takich jak branża, wielkość przedsiębiorstwa partnera, produkty, regiony, możliwości techniczne itp. Atrybuty partnerów wykorzystuje się również przy uruchamianiu czynności, aby wyszukać ewentualnych partnerów do zaproszenia do udziału w niej.
- f. **Activity Rollout — uruchamianie czynności:** funkcje umożliwiające wprowadzanie nowych czynności dla partnerów. Klient może określić nazwę czynności, wybrać grupę partnerów do udziału w niej, zdefiniować czas trwania czynności oraz ustalić punkty kontrolne dla partnerów oparte na postęпах w realizacji czynności.

- g. **Interfejs partnera:** umożliwia partnerom uczestniczenie w czynnościach za pomocą interfejsu samoobsługowego. Pozwala to partnerom wybranym przez Klienta do udziału w czynności i powiadomionym o niej uczestniczyć w krokach zaplanowanych na etapie definiowania czynności.
- h. **Activity Monitoring — monitorowanie czynności:** funkcje umożliwiające Klientowi monitorowanie przebiegu czynności za pomocą ekranu prezentującego postępy poszczególnych partnerów w zbiorczej formie. Klient może wyświetlać czynności zakończone powodzeniem, opóźnienia i czynności zakończone niepowodzeniem w ramach przepływu prac dla wszystkich partnerów. Ponadto postępy partnera można analizować, wyświetlając w czasie rzeczywistym wszystkie etapy już zrealizowane przez partnera i te, które pozostały jeszcze do realizacji. Partner również może wyświetlić taki sam widok postępów w realizacji czynności.
- i. **Zatwierdzanie czynności:** funkcje umożliwiające Klientowi przegląd tych etapów czynności, dla których zdefiniowano konieczność zatwierdzenia przed przejściem do kolejnego etapu.
- j. **Bezpieczna i elastyczna infrastruktura:** obejmuje komponent integracyjny oparty na interfejsie API REST, który umożliwia Klientowi zintegrowanie jego systemu ewidencji oraz innych usług i aplikacji z infrastrukturą IBM MRM. Funkcje API można dodawać w różnych punktach czynności. W ramach projektanta czynności w usłudze IBM MRM dostępna jest opcja konfiguracji funkcji API.
- k. **Współużytkowanie plików:** Klient i jego partnerzy mogą przysyłać i współużytkować pliki w ramach realizowanych czynności. Klient może również przysyłać pliki graficzne służące do dostosowywania jego instancji usługi IBM SaaS oraz pliki do wykorzystania w projektancie czynności. Limit miejsca dostępnego na potrzeby przechowywania plików wynosi 750 GB i jest wspólny dla Klienta i jego partnerów.
- l. **Testowanie i udoskonalanie:** IBM może opcjonalnie (a) kompilować i analizować anonimowe, zagregowane dane sumaryczne związane z używaniem przez Klienta usługi IBM SaaS; (b) przygotowywać raporty, opracowania, analizy i inne produkty pracy wynikające z takiej kompilacji i analizy (zwane łącznie „Danymi Skompilowanymi”); a także (c) kopiować dane Klienta na serwer nieprodukcyjny w środowisku usługi IBM SaaS wyłącznie w celu testowania i poprawy jakości produktów IBM, przez okres nie dłuższy niż 180 dni. IBM zachowuje wszelkie prawa własności do Danych Skompilowanych.

2. Usługi Opcjonalne

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** oferuje dodatkowy poziom segregacji danych, zapewniając dedykowane przetwarzanie i separację aplikacji i bazy danych z użyciem wirtualnych sieci LAN.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention, 1 rok** umożliwia Klientowi przechowywanie danych przez dodatkowy, ustalony z góry czas. Przedłużenia okresu przechowywania danych można nabywać w pakietach o długości jednego roku. Łączny przedłużony czas przechowywania danych będzie zależeć od liczby nabytych Instancji tej usługi opcjonalnej, co zostanie określone w dokumencie PoE Klienta.

3. Ograniczenia dotyczące usługi IBM SaaS

Usługa IBM SaaS nie obejmuje:

- a. serwisów WWW osób trzecich powiązanych z usługą IBM SaaS lub udostępnianych w ramach tej usługi, za pośrednictwem których Klient lub Użytkownik usługi IBM SaaS przesyła Zawartość do serwisu WWW osoby trzeciej, ani też jakichkolwiek innych usług powiązanych z usługą IBM SaaS lub udostępnianych w ramach tej usługi;
- b. zasobów Klienta niezbędnych IBM do świadczenia usługi IBM SaaS, a w szczególności wystarczającego dostępu do systemów, informacji, personelu i zasobów Klienta, jak również wypełniania innych obowiązków Klienta dotyczących Usług Konfigurowania (powyższe obowiązki Klienta będą wypełniane bez obciążania IBM opłatami, a IBM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieterminowe wykonanie Usług Konfigurowania z powodu opóźnienia w wykonywaniu przez Klienta takich obowiązków związanych z Usługami Konfigurowania);
- c. zabezpieczeń po stronie Klienta (Klient ma obowiązek dopilnować, aby każdy Użytkownik usługi IBM SaaS chronił swój identyfikator i hasło do konta oraz kontrolował to, kto może uzyskiwać dostęp do konta Użytkownika usługi IBM SaaS i używać usługi IBM SaaS w imieniu Klienta).

Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rekojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- a. „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 IBM SaaS.
- b. „Reklamacja” — roszczenie składane przez Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową Dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- c. „Miesiąc Obowiązania Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
 - planowego wyłączenia w celu konserwacji;
 - zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu itp.);
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - nieprzebrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi.
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- f. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne” poniżej) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznanie z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.
- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależec od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług 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.
- d. 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 IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązania Umowy

Dostępność (w Miesiącu Obowiązania Umowy)	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przejść w minutach w danym Miesiącu Obowiązania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przejściu w Miesiącu Obowiązania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 500 minut przejściu = 42 700 minut ----- 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% 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, zapewnianie jakości i programowanie;
- Reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników czy zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z usługi IBM SaaS.