

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/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 (zwanej 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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 Milion Interakcji (Million Interactions — MI). „Interakcja” oznacza interakcję z aplikacją przechwyconą przez usługę IBM SaaS na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź („Wejście”) za pośrednictwem protokołu http lub https) lub w inny sposób. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia MI umożliwiające obsługę stosownej liczby Interakcji przetworzonych w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. 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 i wykazywana na pierwszej wystawionej Klientowi fakturze. 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 w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) 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. Jeśli usługa zostanie udostępniona Klientowi w trakcie danego kwartału, nadwyżka zostanie naliczona w sposób proporcjonalny.

4. Opłaty za Usługi Zdalne (realizowane przez pracowników)

Usługi Zdalne są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ta usługa rejestracji obejmuje wymienione poniżej usługi zdalnych konsultacji, szkoleń w zakresie produktów i konfiguracji, które umożliwiają rejestrację Klienta w usłudze IBM Tealeaf CX on Cloud na podstawie alokacji zdalnie dostarczonych usług wymienionych poniżej:

Świadczy usługi w wymiarze do 24 godzin na dobę, aby pomóc Klientowi we wdrażaniu i oprzyrządowaniu pakietu SDK Tealeaf.

Świadczy usługi w wymiarze do 24 godzin na dobę z zakresu edukacji i szkoleń Klienta na temat ogólnych informacji o produkcie i jego użytkowaniu.

Usługa IBM Tealeaf CX jest nabywana zgodnie z opłatami za przedsięwzięcie, przy czym jedno przedsięwzięcie przypada na Klienta. Usługi Zdalne tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu usługi IBM SaaS, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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 ciągłe

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 Wymagane odnowienie

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

6. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do usługi IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Takie wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Informacje na temat wsparcia technicznego można znaleźć pod następującym adresem URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Dodatkowe materiały pomocnicze są dostępne w Portalu Sukcesów Klienta IBM (IBM Client Success Portal): <http://support.ibmcloud.com/>.

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 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 Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud jest rozwiązaniem analitycznym opartym na usłudze SaaS, przeznaczonym dla rodzimych aplikacji mobilnych i mobilnych aplikacji WWW. Celem tego rozwiązania jest pomoc Klientom w poznaniu i polepszeniu doświadczeń użytkownika końcowego poprzez analizę problemów behawioralnych na podstawie dużych i złożonych zbiorów danych. Dane te, obejmujące interakcje z aplikacjami, informacje o urządzeniach i kontekst użytkownika, będą gromadzone i wysyłane do środowisk udostępnianych przez IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud oferuje szereg gotowych do użycia raportów oraz panele kontrolne, które umożliwiają Klientowi śledzenie swoich wyników praktycznie w czasie rzeczywistym. Niezależnie od predefiniowanych raportów i paneli kontrolnych, użytkownicy mogą lepiej dostosować zarówno raporty, jak i panele kontrolne do konkretnych potrzeb analitycznych.

Podstawowy pakiet IBM Tealeaf CX on Cloud obejmuje następujące elementy:

1.1 Profile aplikacji

Opłata za subskrypcję obejmuje zdolność do konfigurowania nawet 10 Profilów Aplikacji. Profil Aplikacji to jednostka raportowania powiązana z uprawnieniami, które można przypisać użytkownikowi. Zwykle z Profilem Aplikacji powiązana jest jedna aplikacja lub strona WWW. Aby powiązać więcej aplikacji lub stron WWW z jednym Profilem Aplikacji w celach raportowania, należy skonsultować się z zespołem IBM Tealeaf Lab Services.

Pierwszy Profil Aplikacji zostanie skonfigurowany przez IBM i udostępniony po dostarczeniu usługi IBM SaaS. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 10 Profilów Aplikacji, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych Profilów Aplikacji.

1.2 Okresy przechowywania danych

Opłata za subskrypcję usługi IBM SaaS obejmuje przechowywanie danych przez wymienione poniżej okresy: Wszystkie dane są przechowywane i usuwane na podstawie przewijanego przedziału czasu, zgodnie z koncepcją „pierwszy przyszedł - pierwszy wyszedł”. Dane są przechowywane przez określony czas, a po jego upływie usuwane. Przewijany czas przechowywania danych rozpoczyna się, gdy dane zaczynają napływać do systemu, a następnie jest codziennie aktualizowany.

- a. Dane Raportowe — przewijanie przez 12 miesięcy. Dane Raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i panelami kontrolnymi w ramach usługi IBM SaaS.
- b. Dane Przechwycone — przewijanie przez 14 dni kalendarzowych. Dane Przechwycone — dane zgromadzone z pakietu SDK Tealeaf.

2. Przedłużenie okresu przechowywania danych

Pakiety opcjonalne IBM Tealeaf CX on Cloud obejmują następujące komponenty:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas, w szczególności:

- Dane Raportowe — dodatkowe 12 miesięcy, łącznie 24 miesiące przewijania pamięci masowej.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas, w szczególności:

- Dane Przechwycone — dodatkowe 14 miesięcy, łącznie 28 miesiące przewijania pamięci masowej.

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.

przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

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 IBM SaaS.
- 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 IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.
- e. „Klient” — podmiot subskrybujący usługę IBM SaaS bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej usługi IBM SaaS, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- f. „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, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa Przetwarzania w Chmurze 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 IBM SaaS przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
 - 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 IBM SaaS, na które IBM nie ma wpływu.
- i. „Planowany Przestój Systemu” — planowane wyłączenie usługi IBM SaaS związane z konserwacją.
- j. „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

- a. Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną usługą IBM 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 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 IBM SaaS.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Uznania z tytułu Dostępności są zależne od czasu trwania Przeszołów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszołu. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług 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.
- e. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- f. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową Dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- g. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć dziesięciu procent (10%) sumy równej jednej dwunastej (1/12) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.
- h. 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.
- i. **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 IBM SaaS 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)
<99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

„Osiągnięty Poziom Usług” wyrażony procentowo jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym Miesiącu Obowiązania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązania Umowy = 50 minut

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania} \\ \text{Umowy} \\ - 50 \text{ minut Przeszłości} = 43\,150 \text{ minut} \\ \hline \text{łącznie } 43\,200 \text{ minut} \end{array}$	<p>= 2% Uznanie z tytułu Osiągniętego Poziomu Usług na poziomie 99,8% w Miesiącu Obowiązania Umowy</p>
--	--

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;