

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 „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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Do celów niniejszych Warunków Używania określone oferty IBM SaaS są ofertami IaaS (Infrastructure as a Service – infrastruktury oferowanej w formie usługi).

### 2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. 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.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Wcześniejszy Węzeł**. Uprawnienia do wcześniejszych węzłów nie podlegają już aktywnej sprzedaży przez IBM. IBM może jednak według własnego, wyłącznego uznania wyrazić zgodę na zwiększenie istniejących uprawnień Klienta do korzystania z usługi IBM SaaS według jednostki miary opłat, jaką jest Wcześniejszy Węzeł. Używanie przez Klienta usługi IBM SaaS według tej jednostki miary podlega definicji określonej w umowie, na podstawie której Klient pierwotnie nabył uprawnienia do używania Wcześniejszej usługi IBM SaaS oraz ma zastosowanie tylko do uprawnienia określonego w dokumencie PoE 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, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

## 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, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że może już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Przy zgłaszaniu problemów z usługą IBM SaaS obowiązują następujące priorytety:

Priorytet	Definicja priorytetu	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 1 godzinę	24x7
Inne	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Oznacza, że można korzystać z usługi lub funkcji, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności; lub że jest to pytanie albo wniosek inny niż techniczny.	W 4 godziny	Godziny pracy

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów, priorytetów i poziomów istotności problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w sekcji IBM Cloudant „Podręcznika Wsparcia IBM SaaS”.

## **6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS**

### **6.1 Zgodność z programem Safe Harbor i przepisami o ochronie danych**

IBM przestrzega zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programów US–EU / US-Swiss Safe Harbor Framework, które 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/>.

Jeśli Klient udostępnia Dane Osobowe w ramach usługi IBM SaaS, to wówczas, podobnie jak w przypadku udostępniania danych IBM, jest uważany za wyłącznego administratora Danych Osobowych i mianuje IBM podmiotem przetwarzającym te Dane Osobowe (zgodnie z definicją tych terminów w dyrektywie 95/46/WE). IBM będzie przetwarzać takie Dane Osobowe tylko w zakresie wymaganym do udostępnienia usługi IBM SaaS zgodnie z niniejszymi Warunkami. IBM będzie w uzasadnionym zakresie pomagać Klientowi w spełnieniu wymagań prawnych, m.in. zapewniając mu dostęp do Danych Osobowych. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości udostępnionej w usłudze IBM SaaS, w tym wszelkich Danych Osobowych, poza granicami kraju za pośrednictwem podmiotów IBM w Stanach Zjednoczonych. Jeśli IBM zmieni sposób przetwarzania lub zabezpieczania Danych Osobowych, a zmiana taka spowoduje naruszenie przez Klienta obowiązujących przepisów o ochronie danych, Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług IBM SaaS objętych taką zmianą, powiadamiając o tym IBM na piśmie w ciągu 30 dni od otrzymania powiadomienia IBM o wprowadzonej zmianie.

### **6.2 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.

### **6.3 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. Oferty usług IBM SaaS

Każda z ofert usług IBM SaaS opisanych poniżej obejmuje następujące składniki podstawowe.

- Klient otrzymuje dostęp do oprogramowania IBM Cloudant Data Layer, bazy danych JSON (JavaScript Object Notation). Oprogramowanie to umożliwia zapisywanie i odczytywanie danych za pośrednictwem 1 (jednego) interfejsu Cloudant RESTful API, dostęp do bibliotek klienckich i mobilnych pakietów SDK, wbudowane indeksowanie pełnego tekstu, replikację z wielu wzorców oraz analitykę w czasie rzeczywistym, oferowaną przez narzędzia MapReduce.
- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS IBM zainstaluje i skonfiguruje komponenty oprogramowania IBM Cloudant Data Layer na 1 (jednym) serwerze. Każdy serwer będzie zlokalizowany w obsługiwanej centrum przetwarzania danych dostawcy IaaS (Infrastructure as a Service – infrastruktury oferowanej w formie usługi). Klient może wybrać dostawcę IaaS oraz lokalizację centrów przetwarzania danych z listy określonej przez IBM.
- Klient musi nabyć co najmniej 3 (trzy) Instancje na każdy klaster. IBM skonfiguruje serwery powiązane w jeden lub więcej klastrów. Ponadto IBM według własnego uznania skonfiguruje jeden lub więcej elementów równoważących obciążenie systemu.
- Klient może korzystać z pomocy menedżera technicznego, który asystuje przy instalowaniu i konfigurowaniu rozwiązania. Wsparcie to stanie się dostępne dla Klienta z chwilą otrzymania od IBM powiadomienia o udostępnieniu usługi IBM SaaS. Menedżer techniczny nie jest dedykowanym pracownikiem pełnoetatowym; jest dostępny do konsultacji w wymiarze maksymalnie 15 godzin.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Ta oferta usług IBM SaaS jest przeznaczona dla Klientów, którzy chcą przetestować oprogramowanie IBM Cloudant Data Layer.

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.
- Maksymalny Okres Subskrypcji tej oferty wynosi 6 miesięcy.
- W Okresie Subskrypcji Klient może używać usługi tylko w celach nieprodukcyjnych (próbne używanie).

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej oferty usług IBM SaaS mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej oferty usług IBM SaaS mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej oferty usług IBM SaaS mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera skonfigurowanego jako instancja wirtualna. Ta instancja wirtualna korzysta z zasobów sprzętowych i sieciowych współużytkowanych z innymi klientami, ale jako taka pozostaje do wyłącznego użytku Klienta.

### **1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node**

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej oferty usług IBM SaaS mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera skonfigurowanego jako instancja wirtualna. Ta instancja wirtualna korzysta z zasobów sprzętowych i sieciowych współużytkowanych z innymi klientami, ale jako taka pozostaje do wyłącznego użytku Klienta.

### **1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node**

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej oferty usług IBM SaaS mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.
- Klient otrzymuje dostęp do komponentów oprogramowania geoprzestrzennego, które zapewniają możliwości systemów GIS (Geographical Information System) w formacie GeoJSON. Funkcje indeksowania geoprzestrzennego, zapytań geoprzestrzennych i geoprzestrzennego rozbijania na partycje cząstkowe są udostępniane za pośrednictwem tego samego interfejsu Cloudant Restful API.

### **1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node**

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej oferty usług IBM SaaS mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji usługi IBM SaaS Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera skonfigurowanego jako instancja wirtualna. Ta instancja wirtualna korzysta z zasobów sprzętowych i sieciowych współużytkowanych z innymi klientami, ale jako taka pozostaje do wyłącznego użytku Klienta.
- Klient otrzymuje dostęp do komponentów oprogramowania geoprzestrzennego, które zapewniają możliwości systemów GIS (Geographical Information System) w formacie GeoJSON. Funkcje indeksowania geoprzestrzennego, zapytań geoprzestrzennych i geoprzestrzennego rozbijania na partycje cząstkowe są udostępniane za pośrednictwem tego samego interfejsu Cloudant Restful API.

## **2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure**

Specyfikacje tej oferty usług IBM SaaS zostały określone we wcześniejszej umowie między Klientem a firmą Cloudant Inc.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

## 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.

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 Obowiązywania Umowy.
- d. **Miesiąc Obowiązywania 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. **Serwisowanie Awaryjne** – czynności serwisowania usługi IBM SaaS, które mogą spowodować krótkotrwałe ograniczenie lub zawieszenie dostępności całości lub części tej usługi, podyktowane względami bezpieczeństwa publicznego, zabezpieczenia i konserwacji usługi IBM SaaS, współdziałania usług, ochrony danych lub koniecznością przeprowadzenia prac niezbędnych z przyczyn operacyjnych lub technicznych.
- g. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. **Usprawiedliwiony Przystój** – mierzony w minutach czas w ciągu miesiąca, w którym usługa IBM SaaS nie jest dostępna z następujących przyczyn:
  - (1) działania Siły Wyższej;
  - (2) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (3) 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);
  - (4) nieprzebrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
  - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta;
  - (6) Planowej Konserwacji;
  - (7) Serwisowania Awaryjnego; albo
  - (8) gdy dostawcą IaaS (infrastruktury w formie usługi) jest firma Amazon Web Services („AWS”) – obejmującej swoim zasięgiem cały region awarii platformy AWS, przy czym wyznacznikiem takiego stanu jest serwisowy panel kontrolny AWS.
- i. **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.

- j. **Planowa Konserwacja** – prace konserwacyjne obejmujące usługę IBM SaaS, zaplanowane przez IBM na określoną datę i godzinę. W tym czasie usługa IBM może być niedostępna dla Klienta.
- k. **Poziom Usług** – określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- l. **Łączny Czas** – oznacza mierzony w minutach czas w ciągu miesiąca.
- m. **Czas Dostępności** – oznacza mierzony w minutach czas w ciągu miesiąca, w którym usługa IBM SaaS jest dostępna dla Klienta do wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem i realizuje żądania jednodokumentowe w ciągu 250 ms na poziomie 99. percentyla wszystkich żądań przy natężeniu żądań wynoszącym nie więcej niż 150 transakcji na sekundę. Czasy reakcji będą mierzone jako czas do pierwszego bajtu (TTFB).

## 2. Powiadomienie o konserwacji

Klient zostanie powiadomiony o wszelkich Planowych Konserwacjach, które spowodują niedostępność usługi IBM SaaS. Powiadomienie takie zostanie przekazane Upoważnionej Osobie Kontaktowej ze strony Klienta z wyprzedzeniem co najmniej 1 dnia roboczego przed rozpoczęciem prac konserwacyjnych.

Jeśli niezbędne będzie Serwisowanie Awaryjne, IBM powiadomi o nim Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta natychmiast po rozpoczęciu prac serwisowych.

## 3. Uznanie 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 Priorytecie 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 Priorytecie 1.
- b. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznanie z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 10 (dziesięciu) 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. IBM rozpatrzy Reklamację w ciągu 10 (dziesięciu) dni roboczych od jej otrzymania. IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary dotyczące łącznego Czasu Dostępności oraz Usprawiedliwionych Przystojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy. 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 RSV (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

- g. 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.
- h. UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRYZYNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.

#### 4. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązania Umowy

Osiągnięty Poziom Usług (w Miesiącu Obowiązania Umowy)	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Większy lub równy 99,9%	0%
Równy lub większy od 99%, ale mniejszy niż 99,9%	10%
Równy lub większy od 95%, ale mniejszy niż 99%	25%
Mniejszy niż 95%	100%

Osiągnięty Poziom Usług wyrażony procentowo jest równy ilorazowi (a) Czasu Dostępności oraz (b) łącznej liczby minut w Miesiącu Obowiązania Umowy, pomniejszonej o Usprawiedliwione Przestoje.

Przykład: w marcu (zawierającym łącznie 44 640 minut) wystąpiły Usprawiedliwione Przestoje wynoszące 3 minuty, a czas dostępności wyniósł 44 194 minut, zatem poziom usług oblicza się w następujący sposób:

$$(44\ 194 / (44\ 640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99\%$$

#### 5. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- usług w wersji beta;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników czy zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z usługi IBM SaaS.