

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

IBM Silverpop Engage

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/sladb.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 Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver
- IBM Silverpop Product Consulting – Gold

- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do używania usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Zamówienia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja Aplikacji**. Uprawnienie do Instancji Aplikacji jest wymagane dla każdej instancji Aplikacji połączonej z usługą IBM SaaS. Jeśli Aplikacja zawiera wiele komponentów, z których każdy służy do odrębnego celu i/lub obsługuje odrębną grupę użytkowników i każdy może być połączony z usługą IBM SaaS lub przez nią zarządzany, to każdy z takich komponentów jest uznawany za odrębną Aplikację. Ponadto Instancje Aplikacji w środowiskach testowych, programistycznych, produkcyjnych i środowiskach przemieszczania są uznawane za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnienia. Wiele instancji Aplikacji w tym samym środowisku uznaje się za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnienia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Instancji Aplikacji połączonych z usługą IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Komunikat Cyfrowy**. Komunikat Cyfrowy to komunikat w formie elektronicznej zarządzany lub przetwarzany przez usługę IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Komunikatów Cyfrowych przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem usługi IBM SaaS. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla usługi IBM SaaS. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej usługi IBM SaaS lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- 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 Zamówienia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Tożsamość Reputacji**. Tożsamość Reputacji stanowi kombinację adresu IP i/lub domeny, stosowaną w celu usprawnienia mechanizmu dostarczania wiadomości e-mail. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia

umożliwiający obsługę wszystkich Tożsamości Reputacji utworzonych dla niego w ramach usługi IBM SaaS.

- i. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Tysiąc Rekordów Bazy Danych**. Rekord Bazy Danych to zbiór pól w bazie, które dotyczą jednego podmiotu i są dostępne jako pojedyncza całość. Każde uprawnienie do Tysiąca Rekordów Bazy Danych odpowiada jednemu tysiącowi takich rekordów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysięcy Rekordów Bazy Danych przetwarzanych 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 wstępne i opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym. IBM naliczy opłatę wstępną przy pierwszym udostępnieniu części konfiguracyjnej (oznaczonej jako „Setup”). Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zastosowana przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

- a. Usługa IBM Silverpop Additional Domain Setup oraz usługa IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Jest to usługa modyfikująca środowisko IBM SaaS w taki sposób, że można w nim używać dodatkowej Tożsamości Reputacji w uzupełnieniu do tych uprawnień, które zostały dostarczone w ramach usługi IBM Silverpop Engage.
- b. Usługa IBM Silverpop CRM Integration Setup
Jest to usługa modyfikująca środowisko IBM SaaS w taki sposób, że jedno wystąpienie określonej instancji produktu CRM jest integrowane z jedną bazą danych Silverpop Engage.
- c. Usługa IBM Silverpop Fast Start Setup
W ramach tej usługi jest świadczone zdalne doradztwo produktowe w wymiarze 15 godzin, mające na celu przygotowanie Klientów do korzystania z oferty Silverpop Engage. Usługa obejmuje wstępną konfigurację i rozszerzone poradnictwo w zakresie szkoleń. Zadania te są realizowane podczas zaplanowanych spotkań, a tematyka porad obejmuje między innymi: udostępnianie, dostarczalność/uruchamianie, wstępne ładowanie danych, wstępne mailingi, funkcje raportowe dostępne w konfiguracji standardowej, a także informacje ułatwiające wykorzystanie zaawansowanych funkcji Silverpop Engage stosownie do potrzeb Klienta. Godziny dostępne w ramach usługi muszą zostać wykorzystane w ciągu pierwszych 90 dni współpracy z nowym Klientem.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
W ramach tej usługi jest świadczone zdalne doradztwo produktowe w wymiarze 30 godzin, mające na celu przygotowanie Klientów do korzystania z oferty Silverpop Engage. Usługa obejmuje wstępną konfigurację i rozszerzone poradnictwo w zakresie szkoleń. Zadania te są realizowane podczas zaplanowanych spotkań, a tematyka porad obejmuje między innymi: udostępnianie, dostarczalność/uruchamianie, wstępne ładowanie danych, wstępne mailingi, funkcje raportowe dostępne w konfiguracji standardowej, a także informacje ułatwiające wykorzystanie zaawansowanych funkcji Silverpop Engage stosownie do potrzeb Klienta. Godziny dostępne w ramach usługi muszą zostać wykorzystane w ciągu pierwszych 90 dni współpracy z nowym Klientem.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
W ramach tej usługi udostępniane jest maksymalnie 300 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi wchodzi wykrywanie, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ponadto jest udostępniane maksymalnie 50 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i mailingów, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcie na rzecz Klienta.

- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 150 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi wchodzi wykrywanie, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem. Ponadto jest udostępniane maksymalnie 250 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i mailingów, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta.
- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 75 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi może wchodzić wykrywanie, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem.
- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 175 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi może wchodzić wykrywanie, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 300 godzin zdalnego doradztwa technicznego i produktowego, obejmującego również sprawdzone procedury i porady dotyczące zalecanych metod używania rozwiązania IBM Silverpop Engage. W skład usługi może wchodzić wykrywanie, opracowanie planu projektu i planu zasobów, konsultacje, planowanie i projektowanie integracji oraz zarządzanie dokumentacją i projektem według uzgodnień z Klientem.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 50 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i mailingów, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 150 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i mailingów, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 250 godzin zdalnych usług zarządzanych, obejmujących importowanie list i mailingów, zarządzanie segmentacją, tworzenie modelu wartościowania, przygotowywanie i konfigurowanie zasobów, wdrażanie kampanii, raportowanie i inne działania wykonywane w produkcji na rzecz Klienta.
- m. Usługi IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup oraz IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
- W ramach tej usługi jest udostępniane maksymalnie 35 godzin zdalnych usług zarządzanych do wykorzystania w ciągu 30 dni, obejmujących uruchamianie pojedynczego adresu IP używanego przez rozwiązanie IBM Silverpop Engage. Zakres usługi obejmuje maksymalnie dwie wiadomości e-mail, które nie mają newralgicznego znaczenia ani nie podlegają istotnym ograniczeniom czasowym, służące do budowania reputacji (wymagane jest przekazanie autonomicznej zawartości mailingowej przygotowanej w formacie HTML). Usługa ta nie gwarantuje umieszczenia na liście dozwolonych obiektów („białej listy”) ani sukcesu uruchomienia adresu IP, ponieważ zależy to od wielu czynników zewnętrznych.

3.2 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.

3.3 Opłaty za przekroczenie limitu

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 przekroczenia limitu.

Jeśli opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie Komunikatów Cyfrowych, to IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z wybraną częstotliwością na kwotę odpowiadającą liczbie takich komunikatów określonej w zamówieniach Klient. Rzeczywiste wykorzystanie komunikatów będzie mierzone, a jeśli ich liczba przekroczy łączną liczbę, do której Klient ma uprawnienia w ciągu maksymalnie 12 miesięcznych okresów pomiarowych w Okresie Subskrypcji, będą naliczane opłaty za przekroczenie limitu.

Faktury za takie przekroczenie limitu będą wystawiane co miesiąc z dołu, według stawki ustalonej dla przekroczenia limitu w dokumencie PoE, po przekroczeniu przez Klienta łącznej liczby komunikatów, o której mowa powyżej. Opłaty za przekroczenie limitu będą naliczane dodatkowo, oprócz podstawowej miesięcznej opłaty za wykorzystane jednostki.

Jeśli Okres Subskrypcji jest dłuższy niż 12 miesięcy, to łączna liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie dwunastu miesięcznych okresów pomiarowych. Po upływie dwunastego z tych okresów zostanie zresetowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następnym miesięcznym okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiście wykorzystanych Komunikatów Cyfrowych przekroczy wartość, do której Klient ma uprawnienia w ciągu tych 12 okresów.

Jeśli Okres Subskrypcji jest krótszy niż 12 miesięcy lub do końca Okresu Subskrypcji pozostało mniej niż 12 miesięcy, to łączna liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie liczby miesięcy pozostałych do końca Okresu Subskrypcji.

a. Przykład 1:

Okres Subskrypcji wynosi 12 miesięcy, a Klient nabył uprawnienia do miliona Komunikatów Cyfrowych miesięcznie. Jeśli Klient wyśle więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem 12-miesięcznego Okresu Subskrypcji, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za nadwyżkę, a wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane w następnym miesiącach będą fakturowane z dołu do końca Okresu Subskrypcji.

b. Przykład 2:

Okres Subskrypcji wynosi 3 lata, a Klient nabył uprawnienia do miliona Komunikatów Cyfrowych miesięcznie. Jeśli Klient wyśle więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem pierwszego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za nadwyżkę i wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane do końca tego 12-miesięcznego okresu. Na koniec każdego 12-miesięcznego okresu liczba wykorzystanych jednostek zostanie zresetowana. Jeśli Klient wyśle więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem następnego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę odzwierciedlającą nadwyżkę, a wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane w kolejnych miesiącach będą fakturowane z dołu do chwili zresetowania liczby jednostek lub do końca Okresu Subskrypcji.

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

5. 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 oraz odsyłacze do wysyłania zgłoszeń serwisowych dotyczących usługi IBM Silverpop Engage można znaleźć pod następującym adresem URL:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. Dodatkowe warunki usług IBM SaaS

6.1 Oprogramowanie Pomocnicze

Usługa IBM SaaS może zawierać Oprogramowanie Pomocnicze udostępniane przez IBM lub osobę trzecią. Pobierając lub instalując takie Oprogramowanie Pomocnicze, Klient wyraża zgodę na używanie go tylko zgodnie z przeznaczeniem, czyli w roli oprogramowania ułatwiającego lub umożliwiającego Klientowi korzystanie z oferty IBM SaaS. Jeśli do Oprogramowania Pomocniczego jest dołączona oddzielna umowa licencyjna (np. Międzynarodowa Umowa Licencyjna IBM na Programy nieobjęte Gwarancją lub inna umowa licencyjna IBM albo osoby trzeciej), wówczas używanie Oprogramowania Pomocniczego podlega warunkom takiej oddzielnej umowy. Klient zgadza się, że akceptując niniejsze Warunki albo pobierając, instalując lub wykorzystując Oprogramowanie Pomocnicze, dokonuje akceptacji warunków rządzących jego używaniem.

6.2 Zgodność z programem Safe Harbor i przepisami UE 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.

6.3 Gromadzenie danych

Klient zobowiązuje się (i) zamieścić jednoznaczny i wyraźnie widoczny odsyłacz do warunków używania serwisu WWW Klienta oraz zasad ochrony prywatności, w których musi się znaleźć odsyłacz do informacji o sposobach gromadzenia i wykorzystania danych przez Klienta i IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) zamieścić informację, że IBM, występując w imieniu Klienta, umieszcza na komputerach osób odwiedzających informacje cookie oraz niewidoczne obrazy GIF lub obiekty sygnalizacyjne (Web Beacon), wraz z wyjaśnieniem celu oraz sposobu działania zastosowanych technik; oraz (iii) uzyskać, w zakresie wymaganym przez prawo, zgodę osób odwiedzających przed umieszczeniem na urządzeniach takich osób informacji cookie, niewidocznych obrazów GIF lub obiektów sygnalizacyjnych (Web Beacon) przez Klienta lub przez IBM w imieniu Klienta.

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, 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 informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności usługi IBM SaaS, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. 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 na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

6.4 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.

6.5 Listy dystrybucyjne

Klient zobowiązuje się nie używać w połączeniu z usługą IBM SaaS list dystrybucyjnych zawierających osoby, które nie udzieliły zezwolenia na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania wiadomości e-mail od Klienta, z wyjątkiem sytuacji, w których Klient prowadzi z takimi osobami współpracę handlową lub utrzymuje kontakty osobiste. W każdej wiadomości e-mail musi się znaleźć funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości.

6.6 Zakaz odsprzedaży

Prawo Klienta do korzystania z usługi IBM SaaS ma charakter osobisty i przysługuje tylko Klientowi. Klient zobowiązuje się nie odsprzedawać usługi IBM SaaS ani nie udostępniać jej osobom trzecim (innym niż pracownicy lub wykonawcy działający na rzecz Klienta) bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM.

6.7 Przechowywanie danych

Określone elementy danych usługi IBM SaaS pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: wiadomości i zawartość e-mail, nieużywane bazy danych i szablony – 450 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące zidentyfikowanych odwiedzających – 180 dni; elementy śledzenia w sieci WWW dotyczące anonimowych odwiedzających – 30 dni; dane Universal Behaviors – 180 dni („Okres Przechowywania Danych”). Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych Klienta po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub po zakończeniu Okresu Subskrypcji. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z usługą IBM SaaS.

6.8 Informacje dotyczące kodu osób trzecich

Niniejsza usługa IBM SaaS zawiera następujące oprogramowanie, którego nie wolno wykorzystywać w nieetycznych celach: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, packtag.

Dodatek A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage to cyfrowa platforma marketingowa przetwarzania w chmurze, która obsługuje marketing wielokanałowy i zarządzanie namiarami. Wykorzystując dane o klientach i poszczególnych zachowaniach zebrane z szeregu różnych źródeł, Silverpop Engage w czasie rzeczywistym generuje merytoryczne informacje i sprzyja personalizacji kontaktu.

Subskrypcja IBM Silverpop Engage oferuje następujące możliwości:

- Tworzenie i dostarczanie wiadomości: użytkownicy mogą tworzyć i edytować zawartość wiadomości w edytorze z interfejsem WWW, korzystając również z obsługiwanych metodą „wskaz i kliknij” funkcji śledzenia łączy, personalizacji i zawartości dynamicznej.
- Zaawansowana segmentacja: użytkownicy mogą wykorzystać segmentację, aby dobrać odpowiednie grupy docelowe do kontaktu na podstawie ich zachowań, profili i preferencji.
- Przesyłanie wiadomości w wielu kanałach: przekaz marketingowy kampanii można rozsyłać w sposób zintegrowany w różnych kanałach, takich jak poczta elektroniczna, serwisy społecznościowe, sieć WWW oraz urządzenia mobilne. Silverpop Engage zawiera funkcje ułatwiające integrację tych punktów kontaktu z klientem, tak aby prezentowane treści były zawsze spójne i spersonalizowane.
- Zautomatyzowana obsługa kampanii: graficzny program do budowania kampanii marketingowych od prostych strategii typu drip do złożonych kampanii obejmujących wiele punktów kontaktu. Wykonanie przez namiar określonego działania lub przejście do określonego adresu może powodować automatyczne wysłanie wiadomości, co pozwala tworzyć kampanie rozwoju relacji z potencjalnym klientem, oparte na indywidualnych działaniach każdego potencjalnego klienta.
- Wartościowanie (scoring): tworzenie rankingu istniejących i potencjalnych klientów opartego na kryteriach nabywczych i demograficznych oraz zachowaniach (takich jak odwiedziny serwisów WWW, przesyłane formularze i kontakty za pośrednictwem wiadomości), albo komponentach czasowych, takich jak częstotliwość i aktualność. Gdy kontakty osiągną określoną wartość scoringu, funkcje automatyzacji kampanii marketingowej przekazują je do dalszej obsługi.
- Śledzenie w sieci WWW: funkcje te umożliwiają monitorowanie kontaktów odbiorców z Klientem w Internecie; mogą to być np. kalkulatory, rozmowy sieciowe na żywo albo przyciski integrujące z serwisami społecznościowymi. Zachowania te można następnie wykorzystać w ramach modelu wartościowania behawioralnego albo na ich podstawie przenosić odbiorcę do określonego programu marketingowego.
- Strony docelowe i formularze WWW: użytkownicy mogą projektować i publikować elementy WWW służące do rejestrowania informacji o zapytaniach, a następnie na podstawie tych informacji tworzyć dostosowaną stronę.
- Raportowanie: dostępnych jest ponad 80 raportów, które można dostosowywać. Raporty obejmują różne kanały marketingu, w tym kampanie e-mail, społecznościowe i wykorzystujące urządzenia mobilne.
- Tabele relacyjne: możliwość przypisania wielu wierszy danych na temat zakupów, udziału w wydarzeniach oraz akcjach do pojedynczego rekordu zapewnia całościowe ujęcie informacji o kliencie. Dane te można wykorzystać na potrzeby zapytań i segmentacji, zawartości dynamicznej i personalizacji wiadomości.
- Zarządzanie namiarami w kontaktach firma-firma (B2B): zarządzanie namiarami i wartościowanie ich pozwalają na automatyzację funkcji rozwijania relacji z potencjalnymi klientami w obrębie procesu sprzedaży i maksymalizację efektywności marketingu.

- Sieciowe kontakty społecznościowe: przedsiębiorstwa i instytucje mogą udostępniać przekaz marketingowy w serwisach społecznościowych, a także sporządzać szczegółowe raporty z wyników takich działań, publikować lub planować publikację wpisów skoordynowanych w czasie z wiadomościami przesyłanymi pocztą elektroniczną, a także podawać odsyłacz do strony umożliwiającej przesłanie wiadomości znajomym (albo dodać formularz przesyłania w treści wiadomości).
- Interfejsy API: pakiet Silverpop Engage API Suite jest dostępny za pośrednictwem protokołów REST, SOAP i XML. Wykorzystuje ponadto standardowe protokoły WWW (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) i formaty plików (XML, CSV, TSV, PSV). Żądania i odpowiedzi w czasie rzeczywistym są obsługiwane w protokole HTTP/HTTPS, natomiast zadania wsadowe w protokole FTP/FTPS.

Jedna subskrypcja Silverpop Engage obejmuje 5 (pięć) domen wysyłających oraz 1 (jedną) domenę hosta, oznakowaną dostosowaną marką. Klienci, którzy wysyłają rocznie ponad 3 (trzy) miliony wiadomości e-mail, otrzymują dedykowany adres IP.

2. Składniki opcjonalne

Funkcje opcjonalne, dostępne za dodatkową opłatą:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
umożliwia dostarczanie w czasie rzeczywistym indywidualnych, transakcyjnych wiadomości oznakowanych własną marką, generowanych na podstawie wyzwalaczy w poczcie elektronicznej, formularzach WWW, na stronach docelowych i w kanałach telesprzedaży. Silverpop Engage Transact to dedykowana architektura przesyłania wiadomości, dostosowana do specyficznych potrzeb wiadomości transakcyjnych i wyzwalanych, takich jak pokwitowania, powiadomienia, alerty, plany itp. Rozwiązanie można połączyć z wykorzystywanym już w firmie systemem wyzwalania wiadomości. Wraz z produktem są dostarczane adres IP i własna domena, funkcje śledzenia odsyłaczy i dostarczanych wiadomości, zarządzania odbijaniem i odpowiedziami, a także śledzenia parametrów odzwierciedlających dystrybucję, dostarczanie i aktywność wiadomości.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
zapewnia funkcje umożliwiające wprowadzenie kodu uwierzytelniania jako dodatkowego (oprócz nazwy i hasła użytkownika) elementu logowania wymaganego do uzyskania dostępu do konta Silverpop Engage za pośrednictwem przeglądarki WWW.
- IBM Silverpop Social Sign-in
umożliwia przedsiębiorstwu tworzenie formularzy WWW oferujących opcję rejestracji za pomocą identyfikatora z serwisu społecznościowego, tak aby użytkownik nie musiał ręcznie wypełniać pół formularza. Opcja Social Sign-In zawiera technologie dostarczane przez partnera IBM, firmę Janrain. Korzystanie z tych technologii jest przedmiotem warunków określonych przez sieci społecznościowe używane do logowania za pośrednictwem technologii Janrain oraz jest uzależnione od dostępności tych sieci.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
umożliwia pomiar ogólnych wyników dostarczania do skrzynki odbiorczej u dużych dostawców usług internetowych i dostawców skrzynek pocztowych w wielu regionach.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
zapewnia integrację na poziomie zdarzeń między rozwiązaniem Silverpop Engage a innymi aplikacjami. Zdarzenia i dane behawioralne zebrane z tych aplikacji można zapisywać w Silverpop Engage do wykorzystania w programach, wartościowaniach i zapytaniach. Obejmuje to obsługiwaną integrację z istniejącymi produktami IBM, trzy strumienie danych do wprowadzania dodatkowej integracji oraz przechowywanie danych przez 180 dni.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
zapewnia dodatkowe 180 dni przechowywania danych o zdarzeniach dla rozwiązania IBM Silverpop Universal Behaviors. Jest to program dodatkowy do produktu IBM Silverpop Universal Behaviors, przeznaczony dla Klientów, którzy muszą przechowywać dane przez okres dłuższy niż standardowe 180 dni.

- IBM Silverpop Mobile Connector
zapewnia integrację na poziomie systemu między rozwiązaniem Silverpop Engage a własną aplikacją Klienta dla urządzeń mobilnych. Integracja taka umożliwia zapisywanie danych zebranych z aplikacji dla urządzeń mobilnych w produkcie Silverpop Engage, gdzie będą dostępne do użytku w ramach funkcji Engage, takich jak programy i zapytania. Ponadto aplikacja dla urządzeń mobilnych może używać danych pochodzących z Silverpop Engage.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
zapewnia integrację między rozwiązaniem Silverpop Engage (dla jednej organizacji) a jednym z następujących systemów analitycznych WWW: IBM Digital Analytics lub Adobe Omniture.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
umożliwia Klientom synchronizację danych między niektórymi komercyjnie dostępnymi systemami CRM a rozwiązaniem Silverpop Engage. Taka integracja jest ograniczona do jednej instancji systemu CRM i jednej bazy danych Silverpop Engage. Funkcja ta obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez partnera będącego osobą trzecią, firmę Scribe Software.
- IBM Silverpop Additional IP Address
opłata za dodatkowy adres IP.
- IBM Silverpop Email Insights
umożliwia podgląd wyglądu i zachowania wiadomości w różnych klientach poczty elektronicznej (w szczególności Gmail, Outlook, iPhone i Android), śledzenie wykorzystania klientów poczty elektronicznej w różnych listach adresowych (co pomaga w optymalizacji programów pocztowych opartych na konkretnych urządzeniach i klientach poczty elektronicznej, które są używane przez Klienta), określenie preferowanego urządzenia każdego odbiorcy poczty elektronicznej oraz dostosowanie wysyłanych treści do tych preferencji, a także automatyczne aktualizowanie rekordów na poziomie odbiorcy z wykorzystaniem takich informacji, jak dane geolokalizacyjne, średni czas zaangażowania oraz preferowany klient poczty elektronicznej lub urządzenie. „Otwarcie wiadomości e-mail” jest rejestrowane za każdym razem, gdy odbiorca otrzymuje i otwiera e-mail od Klienta. „Podgląd wiadomości e-mail” jest rejestrowany za każdym razem, gdy Klient wysyła szablon wiadomości e-mail w celu umożliwienia podglądu. Usługa Email Insights obejmuje komponenty technologiczne dostarczone przez firmę Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
oferuje maksymalnie 10 podglądów i 10 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie;
 - Silverpop Email Insights – Silver
oferuje maksymalnie 50 podglądów i 200 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie;
 - Silverpop Email Insights – Gold
oferuje maksymalnie 500 podglądów i 2 000 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie;
 - Silverpop Email Insights – Platinum
oferuje maksymalnie 1000 podglądów i 5 000 000 otwarć wiadomości e-mail miesięcznie.

Jeśli Klient potrzebuje większej liczby podglądów lub otwarć wiadomości e-mail w ramach zakupionego pakietu, to może zwiększyć tę liczbę, kupując usługę IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview lub IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, w zależności od potrzeb.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji.

1. Definicje

- a. **Przestój Aplikacji** – okres, w którym użytkownicy udostępnianych przez IBM elementów interfejsu aplikacji nie mogą korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których mają 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.
- 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 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 obowiązywania, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- e. **Przestój Przetwarzania Danych** – okres, w którym Usługa nie może gromadzić danych za pomocą elementów Usługi przeznaczonych do ich przetwarzania.
- f. **Przestój** – Przestój Aplikacji i/lub Przestój Przetwarzania Danych. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
 - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
 - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
 - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - (4) nieprzebrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - (5) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. **Zdarzenie** – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. **Usługa** – usługa IBM SaaS objęta niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług.
- i. **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 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 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 Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.

- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależą od czasu trwania Przeszojów mierzonych od daty i godziny zgłoszenia przez Klienta pierwszego wystąpienia Przeszoju. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przeszoju Aplikacji oraz Zdarzenie Przeszoju Przetwarzania Danych, IBM potraktuje nakładające się okresy Przeszoju jako jeden i ten sam okres Przeszoju, a nie jako dwa oddzielne okresy Przeszoju. 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 20% (dwudziestu procent) kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze 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% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Mniej niż 97,000%	20%

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

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

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 50 minut Przeszoju = 43 150 minut	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,884%
43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy	

4. Inne informacje na temat niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest udostępniana wyłącznie Klientom IBM i nie ma zastosowania wobec reklamacji zgłaszanych przez użytkowników, dostawców, uczestników lub zatwierdzonych gości ze strony Klienta, którzy korzystają z Usługi, ani też wobec jakichkolwiek dostarczanych przez IBM usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym. Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie tylko do Usług wykorzystywanych produkcyjnie, nie obejmuje natomiast środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie.