

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Opłaty rozliczeniowe

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

- a. 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.
- 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 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.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Opłaty wstępne

Usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up oraz IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup wiążą się z opłatami określonymi w dokumencie transakcyjnym.

3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

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.

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

W Okresie Subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Usługi wsparcia za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz portalu wsparcia usług SaaS są dostępne w następujących godzinach:

8:00 – 20:00 czasu EST od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy)

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu:

Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: 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

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

6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Ograniczenia instancji nieprodukcyjnej – Non-Production

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Non-Production” może być używana w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do usługi IBM SaaS do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest upoważniony do używania jakiegokolwiek części takiej usługi IBM SaaS do innych celów, o ile nie nabędzie odpowiednich uprawnień dotyczących zastosowań produkcyjnych.

Aby uzyskać uprawnienia do instancji nieprodukcyjnych usługi IBM SaaS, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

6.1 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/>.

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. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) to rozwiązanie do zarządzania cyklem życia obiektów i nieruchomości, które obejmuje następujące procesy i funkcje:

- Zarządzanie nieruchomościami
Udostępnianie rozwiązania do zarządzania transakcjami, administrowania dzierżawą i rozliczania jej; korzystanie z analizy biznesowej do określania wyników osiągniętych przez aktywa (nieruchomości, dzierżawa), dostawców i procesy.
- Projekty inwestycyjne
Planowanie projektów inwestycyjnych; określanie priorytetów w zakresie finansowania w ramach programów inwestycyjnych; udostępnia zintegrowane procesy i funkcje analityczne.
- Zarządzanie powierzchnią
Określanie możliwości lepszego wykorzystania obiektów i zarządzania wynajmem; zapewnienie odpowiedzialności działu za wykorzystanie powierzchni; wyświetlanie przesłanych planów pięter; wsparcie procesów przenoszenia; analizowanie planowania powierzchni strategicznej; zarządzanie rezerwacjami powierzchni i aktywów; monitorowanie budżetu, kosztów i harmonogramów.
- Konserwacja obiektów
Ocena obiektów w oparciu o ich stan; wykonywanie analiz wpływu finansowego i oddziaływania na środowisko w celu usprawnienia planowania inwestycji; zarządzanie żądaniami konserwacji obiektów; automatyzacja usług konserwacji obiektów; używanie analizy biznesowej w celu określenia wydajności obiektów, zasobów i procesów konserwacji obiektów.
- Zarządzanie energią
Zarządzanie rozliczeniami przedsiębiorstwa z emisji dwutlenku węgla i analiza inwestycji w zakresie ochrony środowiska; udostępnianie analiz wpływu finansowego i wpływu na środowisko w celu usprawnienia planowania inwestycji; wykorzystanie analiz wpływu finansowego i wpływu na środowisko w celu usprawnienia planowania inwestycji; wykorzystanie narzędzi analitycznych w celu określenia potencjalnych zadań dotyczących sprzętu.
- Administrowanie aplikacjami
Zarządzanie danymi bazowymi dotyczącymi oferty nieruchomości, obiektów i aktywów; zarządzanie dostępem użytkowników; rozszerzanie aplikacji przy użyciu platformy technologicznej; komunikacja za pomocą usługi WWW i połączenia VPN.

W oparciu o swoje uprawnienia użytkownik otrzyma dostęp do określonych części następujących procesów i funkcji:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
Tworzenie wniosków i rezerwacji, przeszukiwanie bazy wiedzy, odpowiadanie na zapytania ofertowe, wyszukiwanie lokalizacji, osób i aktywów. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
Uczestniczenie w procesach zatwierdzania, monitorowanie metryk wydajności, przeglądanie raportów z dostępem do danych i funkcji usługi Self Service w trybie tylko do odczytu. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Uczestniczenie w ograniczonych procesach, takich jak zadania, ankiety, faktury, żądania zapłaty i zarządzanie dokumentami. Obejmuje funkcje usług Self Service i Approval and Reporting Users. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Uczestniczenie we wszelkich wdrożonych procesach biznesowych oraz korzystanie z wszelkich funkcji administracyjnych.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Instancje nieprodukcyjne usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) nie obejmują mechanizmów zapewniania wysokiej dostępności oraz nie są objęte procesem tworzenia kopii zapasowych z taką samą częstotliwością, jak w przypadku instancji produkcyjnej. Ze względów związanych z wydajnością z Instancji nieprodukcyjnej nie może korzystać jednocześnie w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji) oraz przy użyciu dowolnych środków więcej niż 30 użytkowników.

Każde uprawnienie do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On dodaje jedną instancję usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production w celu umożliwienia dodatkowym 30 użytkownikom uzyskania dostępu do takiej instancji.

Każde uprawnienie do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Capacity Add-On zwiększa wielkość jednej instancji usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production w celu umożliwienia dodatkowym 30 użytkownikom uzyskania jednoczesnego dostępu do takiej instancji. Jeśli Klient zwiększy moc obliczeniową instancji usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production poprzez zakup usługi IBM Facilities and Real Estate Management (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, dodatkowa moc obliczeniowa nie może zostać przypisana w późniejszym terminie do innej instancji usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

3. Ograniczenie dotyczące konfiguracji usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Klienci korzystający z usługi IBM SaaS nie mogą uzyskiwać dostępu do parametrów konfiguracji poniżej warstwy aplikacji, takich jak konfiguracje bazy danych lub oprogramowania pośredniego, ani ich zmieniać. Usługę IBM SaaS można konfigurować w warstwie aplikacji za pomocą narzędzi IBM TRIRIGA Application Builder dołączonych do niniejszej usługi IBM SaaS lub poprzez tworzenie integracji za pomocą narzędzi IBM TRIRIGA Connector for Business Application dołączonych do niniejszej usługi IBM SaaS.

Usługa IBM SaaS wykorzystuje model ciągłego dostarczania aktualizacji, przy czym dla aktualizacji platformy, technologii i aplikacji obowiązują różne zasady. W przypadku wszystkich klientów aktualizacje technologii i platformy są dokonywane okresowo przez IBM wedle jego wyłącznego uznania. Po zastosowaniu aktualizacje aplikacji nadpiszą konfiguracje aplikacji klienta przy użyciu funkcjonalności fabrycznej usługi IBM SaaS. Aktualizacje aplikacji nie będą mieć jednak zastosowania do Klientów korzystających z usługi IBM SaaS, którzy nie wybrali usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, oraz Klientów korzystających z usługi IBM SaaS, którzy wybrali usługę IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

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

1. Definicje

Upoważniona Osoba Kontaktowa — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

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.

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 Obowiązania Umowy.

Miesiąc Obowiązania Umowy – pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.

Klient – podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który w momencie składania Reklamacji dysponuje uprawnieniami do korzystania z Usługi, a także nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.

Przestój – okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:

- Planowanego Przestoju Systemu;
- działania Siły Wyższej;
- problemów związanych z aplikacjami, integracjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
- działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
- nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
- zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.

Zdarzenie — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.

Siła Wyższa — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi, na które IBM nie ma wpływu.

Planowany Przestój Systemu – planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją lub aktualizacją systemu, w szczególności podczas wprowadzania nowej wersji, łaty lub poprawki.

Poziom Usług — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

Usługa – instancja produkcyjna usługi Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) objętej niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie tego Opisu Usługi, przy czym niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do każdej Usługi z osobna.

2. Uznania z tytułu Dostępności

Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia, w tym informację o dacie i godzinie pierwszego wystąpienia Zdarzenia, oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary dotyczące łącznego czasu trwania Przeszłości w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przeszłości mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszłości. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności w danym Miesiącu 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.

W przypadku Usług Pakietowych (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takich Usług Pakietowych, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.

UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.

3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 99,8%	2%
Mniej niż 98,8%	5%

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 95,0%	10%

Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przejść w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania Przejść w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 432 minuty

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy – 432 minuty Przejściu = 42 768 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,0%
--	---

4. Zastrzeżenia

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

- usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym;
- instancji nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, szkolenia, zapewnianie jakości lub programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;
- usług, programów, oprogramowania pomocniczego lub agentów działających na systemach klienckich lub systemach innych producentów;
- naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.