

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 User (użytkownik samoobsługowy)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User (użytkownik zatwierdzający i raportujący)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User (użytkownik okazjonalny)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User (użytkownik korporacyjny)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User (użytkownik mobilny)
- 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych 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 (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Jednocześnie Pracujący Użytkownik**. Jednocześnie Pracującym Użytkownikiem jest każda osoba, która w dowolnym określonym momencie uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS, przy czym osoba taka jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik bez względu na to, czy uzyskuje równoczesny dostęp do usługi IBM SaaS jednokrotnie czy wielokrotnie. Klient musi nabyć uprawnienia dla maksymalnej liczby Jednocześnie Pracujących Użytkowników, którzy uzyskują dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program

multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- c. 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 (PoE) 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 Set Up i IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications 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 usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

4. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowiedzi ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej usługi IBM SaaS jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Powyższe wsparcie techniczne nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

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
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

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
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 prośba nietechniczna	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” lub „Development Environment” 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.

Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), która jest instancją nieprodukcyjną usługi IBM SaaS, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA). W przypadku opcji IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) maksymalnie 5 użytkowników może uzyskać zdalny dostęp do usługi z rozszerzonym poziomem kontroli w środowisku.

6.2 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/>.

6.3 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 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, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

6.5 Wymagane uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Wszyscy uprawnieni użytkownicy usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) muszą mieć uprawnienia do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Wszyscy uprawnieni użytkownicy usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) muszą mieć uprawnienia do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

6.6 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać treść do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która to usługa jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, bądź wprowadza do środowiska usługi IBM SaaS treści należące do osoby trzeciej, takie jak aplikacje lub bazy danych, to Klient i użytkownik usługi IBM SaaS udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie treści oraz przyjmowanie, używanie i obsługę treści osoby trzeciej, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich. IBM zastrzega sobie prawo do odmowy obsługi aplikacji lub procesów niestandardowych lub należących do osoby trzeciej z jakiegokolwiek przyczyny, a w szczególności ze względu na dostrzegalne zagrożenie bezpieczeństwa bądź ryzyko związane z licencjonowaniem lub działaniem produktu.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – specyfikacja Usługi IBM SaaS

Dodatek A

1. Opis usługi IBM SaaS

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) to rozwiązanie do zarządzania cyklem życia obiektów i nieruchomości, które obejmuje lub obsługuje 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
Umożliwienie planowania projektów inwestycyjnych; określanie priorytetów w zakresie finansowania w ramach programów inwestycyjnych; udostępnianie zintegrowanych procesów i analiz.
- 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
Używanie ocen obiektów dokonanych w oparciu o ich stan; udostępnianie analiz finansowych i analiz oddziaływania na środowisko w celu wsparcia planowania inwestycji; zarządzanie zgłoszeniami dotyczącymi konserwacji obiektów; automatyzacja usług konserwacji obiektów; korzystanie z analizy biznesowej do określania wyników osiągniętych przez obiekty, aktywa, zasoby i procesy konserwacji obiektów.
- Zarządzanie energią
Zarządzanie rozliczaniem emisji dwutlenku węgla przez przedsiębiorstwo oraz analizą inwestycji w środowisko; udostępnianie analiz finansowych i analiz oddziaływania na środowisko oraz korzystanie z nich w celu usprawnienia planowania inwestycji; korzystanie z analiz w celu określenia ewentualnych prac związanych z urządzeniami.
- Administrowanie aplikacjami
Zarządzanie danymi bazowymi dotyczącymi nieruchomości, obiektów i portfela aktywów; zarządzanie dostępem użytkowników; rozszerzanie aplikacji za pomocą platformy technologicznej; interfejs przez usługę WWW za pośrednictwem połączenia VPN.

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

- a. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User (użytkownik samoobsługowy)
Tworzenie wniosków i rezerwacji, przeszukiwanie bazy wiedzy, wprowadzanie kart pracy, odpowiadanie na zapytania ofertowe, odpowiadanie na wiadomości e-mail za pomocą formularzy offline (maksymalnie 25) oraz wyszukiwanie lokalizacji, osób i aktywów. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User (użytkownik mobilny)
Tworzenie zadań oraz uzyskiwanie do nich dostępu z urządzenia mobilnego za pomocą aplikacji dla urządzeń mobilnych IBM TRIRIGA Anywhere. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

- c. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User (użytkownik zatwierdzający i raportujący)
Udział w procesach zatwierdzania, monitorowanie metryk wydajności, przeglądanie raportów z dostępem do danych tylko do odczytu oraz funkcje dostępne w opcji Self Service. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User (użytkownik okazjonalny)
Uczestniczenie w niektórych procesach, takich jak zadania, ankiety, faktury, żądania zapłaty i zarządzanie dokumentami. Możliwość korzystania z funkcji dostępnych dla użytkowników samoobsługowych, użytkowników mobilnych oraz użytkowników zatwierdzających i raportujących. Aby uzyskać uprawnienia do usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User, Klient musi być uprawniony do używania usługi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User (użytkownik korporacyjny)
Autoryzowani Użytkownicy mogą uczestniczyć we wszystkich wdrożonych procesach biznesowych i korzystać ze wszystkich funkcji administracyjnych. Jednocześnie Pracujący Użytkownicy mogą uczestniczyć we wszystkich wdrożonych procesach biznesowych i korzystać ze wszystkich funkcji administracyjnych z wyjątkiem narzędzi do rezerwacji samoobsługowej, narzędzi działających offline oraz narzędzi do budowania aplikacji.

2. Usługi Opcjonalne

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

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

2.3 Oferta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) i IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) to opcjonalne programy dodatkowe, które umożliwiają Klientowi wprowadzanie własnych konfiguracji w środowiskach IBM SaaS i zapewniają dodatkowe wsparcie w zakresie zarządzania usługą IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) udostępnia instancję nieprodukcyjną oraz rozszerzony dostęp do usługi w celach programistycznych.

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 usługi IBM SaaS 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.

4. Dane osobowe i treść podlegająca regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa treści podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub danych osobowych objętych szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą.

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 zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojnia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

1. Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność usługi IBM SaaS. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności usługi IBM SaaS osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.

2. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99,8%	2%
<98,8%	5%
< 95,0%	10%

* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązowania Umowy = 475 minut

<p>43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązowania Umowy - 475 minut Przeszoju = 42 725 minut</p> <hr/> <p>łącznie 43 200 minut</p>	<p>= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% w miesiącu obowiązowania umowy</p>
--	---