

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

IBM Cognos Controller on Cloud

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

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

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

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **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.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone 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 nadwyżki

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 nadwyżki.

3.4 Opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zamówiona przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

4. Usługi zdalne

Usługa zdalna IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud obejmuje maksymalnie 80 godzin szkoleń i asysty, w tym koordynowaną identyfikację pierwszego przypadku użycia IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), szkolenie nt. planowania projektów i zainicjowania wdrożenia IBM CCoC, szkolenie nt. sprawdzonych praktyk w zakresie tworzenia raportów IBM CCoC oraz szkolenie nt. serwisowania usługi IBM CCoC i administrowania nią. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

5. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

5.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określonymu w dokumencie PoE.

5.2 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.

5.3 Wymagane odnowienie

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

6. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne jest oferowane w okresie subskrypcji i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania.

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje i procedury wsparcia technicznego dla usługi IBM SaaS.

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
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 żądanie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

7.1 Oferta podstawowa

Każda usługa IBM SaaS obejmuje jedną instancję produkcyjną, jedną instancję nieprodukcyjną oraz maksymalnie trzy lata historii danych.

7.2 Role użytkowników

IBM Cognos Controller to oprogramowanie do konsolidacji finansów, które obsługuje proces zamknięcia okresu, konsolidowania i tworzenia sprawozdań. Niniejsza oferta umożliwia użytkownikom przedstawianie wyników finansowych oraz tworzenie sprawozdań finansowych i raportów dotyczących zarządzania. Ponadto zapewnia widok kluczowych wskaźników i metryk finansowych obejmujący zasięgiem całe przedsiębiorstwo.

IBM Cognos Controller User on Cloud umożliwia konsolidowanie, tworzenie raportów porównawczych i administrowanie systemem.

Na potrzeby usługi IBM SaaS Klient może umożliwić użytkownikom spoza Przedsiębiorstwa Klienta uzyskiwanie dostępu do usługi. Użytkownicy tacy będą uznawani za Użytkowników usługi IBM SaaS i będą objęci odpowiednimi uprawnieniami. Klient ma obowiązek zapewnić przestrzeganie niniejszych warunków przez takich Użytkowników usługi IBM SaaS.

7.3 Ograniczenia instancji nieprodukcyjnej – Non-Production

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Non-Production” może być używana wyłącznie w działalności pozaprodukcyjnej Klienta, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania 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.

7.4 Wymagania minimalne

Klient musi posiadać przynajmniej uprawnienia do 25 (dwudziestu pięciu) narzędzi IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Programy zarządzania zgodnością z przepisami

Usługa IBM SaaS może być wykorzystywana przez Klienta do wypełniania zobowiązań w zakresie zachowania zgodności z przepisami, normami lub procedurami. Wszelkie wskazówki, zalecenia dotyczące używania bądź porady udzielane w ramach usługi IBM SaaS nie stanowią porad prawnych bądź księgowych ani innych porad specjalistycznych, a Klientowi zaleca się uzyskanie we własnym zakresie fachowych porad ze strony radców prawnych lub innych specjalistów. Klient ponosi wyłączną

odpowiedzialność za przestrzeganie wszelkich obowiązujących przepisów, norm i procedur oraz za zapewnienie zgodności swoich działań, aplikacji i systemów z takimi przepisami, normami i procedurami. Korzystanie z usługi IBM SaaS nie gwarantuje zgodności z jakimikolwiek przepisami, normami bądź procedurami.

7.6 Serwisy i usługi osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać Zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik usługi IBM SaaS udziela IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Zawartości, 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.

7.7 Zabronione wykorzystanie

Następujące rodzaje wykorzystania są zabronione przez firmę Microsoft:

Sytuacje Wysokiego Ryzyka: Klient nie może korzystać z usługi IBM SaaS w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów usługi IBM SaaS mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiejkolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania usługi IBM SaaS do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania, lub innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.

7.8 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta (na ich żądanie) uzyskanie dostępu do zgromadzonych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

7.9 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

IBM Cognos Controller to oprogramowanie do konsolidacji finansów, które obsługuje proces zamknięcia okresu, konsolidowania i tworzenia sprawozdań. Niniejsza oferta umożliwi użytkownikom przedstawianie wyników finansowych oraz tworzenie sprawozdań finansowych i raportów dotyczących zarządzania. Ponadto zapewni widok kluczowych wskaźników i metryk finansowych obejmujący zasięgiem całe przedsiębiorstwo.

1. Usługa IBM SaaS obejmuje następujące opcje:

1.1 Usuwanie Skutków Katastrofy

W przypadku niedostępności usługi IBM SaaS w wyniku zdarzenia o charakterze katastrofy lub z innych niezależnych od IBM przyczyn IBM podejmie prace zmierzające do przywrócenia dostępu Klienta do usługi IBM SaaS według następujących zasad:

- IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową w sieci centrum przetwarzania danych IBM, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do usługi IBM SaaS w ciągu 14 dni.

Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości, zgodnie z podanym poniżej opisem, w taki sposób, aby utrata Zawartości po odtworzeniu zbioru nie przekraczała danych z 24 godzin.

1.2 Tworzenie kopii zapasowej Zawartości

Ta usługa IBM SaaS obejmuje tworzenie kopii zapasowej wyłącznie w odniesieniu do Zawartości współużytkowanej przestrzeni folderów. Kopie zapasowe są wykonywane codziennie i replikowane do innej bazy danych w osobnym centrum przetwarzania danych. Ma to na celu ich ochronę przed skutkami zdarzeń o charakterze katastrofy lub innych zdarzeń, na które IBM nie ma wpływu, dotyczących lokalizację podstawową. IBM przechowuje kopie zapasowe sporządzane cyklicznie. Co 7 dni tworzona jest pełna kopia bazy danych a każdego kolejnego dnia tygodnia wykonywane są porównawcze kopie różnicowe. IBM będzie przechowywać dzienne kopie różnicowe z ostatnich 7 dni oraz 4 poprzednie pełne kopie zapasowe (obejmujące okres 28 dni działalności). W momencie utworzenia nowej kopii zapasowej najstarsza kopia jest usuwana. Kopie zapasowe są szyfrowane zarówno w spoczynku (w dyskowym systemie kopii zapasowych), jak i podczas transmisji poza lokalizację.

2. Sytuacje, w których IBM może ponosić odpowiedzialność z tytułu Usług w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usług Kopii Zapasowej

W pewnych okolicznościach Klient może być uprawniony do dochodzenia od IBM odszkodowań z tytułu niedotrzymania przez IBM zobowiązań związanych z Usługami w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usługami Kopii Zapasowej. Bez względu na podstawę, na jakiej Klient jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania od IBM (włączywszy w to naruszenie istotnych postanowień umowy, niedbalstwo, wprowadzenie w błąd, lub inne roszczenia z tytułu odpowiedzialności kontraktowej lub deliktowej), całkowita odpowiedzialność IBM z tytułu zsumowanych roszczeń o niedotrzymanie zobowiązań dotyczących Usług w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usług Kopii Zapasowej ogranicza się do kwoty odpowiedzialności określonej w Umowie. Ograniczeniu temu nie podlegają odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu (łącznie ze śmiercią) oraz szkód w majątku ruchomym i nieruchomym, za które IBM ponosi zgodnie z prawem odpowiedzialność.

2.1 Sytuacje, w których IBM nie ponosi odpowiedzialności z tytułu Usług w zakresie Usuwania Skutków Katastrofy oraz Usług Kopii Zapasowej

W ŻADNYM PRZYPADKU IBM ORAZ PROGRAMIŚCI PRODUKTÓW OBJĘTYCH UMOWĄ I DOSTAWCY NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA NASTĘPUJĄCE STRATY LUB SZKODY, NAWET JEŚLI ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI ICH WYSTĄPIENIA:

- a. SZKODY NADZWYCZAJNE, UBOCZNE LUB POŚREDNIE, SZKODY WYNIKAJĄCE Z NARUSZENIA DÓBR OSOBISTYCH ORAZ SZKODY, KTÓRYCH NIE MOŻNA BYŁO PRZEWIDZIEĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY;
- b. UTRATĘ ZYSKÓW, KONTAKTÓW HANDLOWYCH, PRZYCHODÓW, REPUTACJI (GOODWILL) ORAZ PRZEWIDYWANYCH OSZCZĘDNOŚCI.

3. Warunki dodatkowe

Bez względu na stanowiące inaczej Warunki Ogólne usługa IBM SaaS jest przeznaczona do przechowywania i przyjmowania informacji o wynagrodzeniach osób fizycznych.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

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

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** — pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a użytkownicy Klienta nie mogą korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których mają uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
 - planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
 - zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
 - zastosowania się przez IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS. 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 Uznanie 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 zależę od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszenia przez Klienta pierwszego wystąpienia Przestoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie Poziomu Usług osiągniętego 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.

- d. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- f. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć dziesięciu procent (10%) sumy równej jednej dwunastej (1/12) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy definiuje się następująco:

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
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 Przystojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przystojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 476 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy – 476 minut Przystoju = 42 724 minuty	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,9% Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy
43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	

4. Zastrzeżenia

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

- usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników lub zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.