

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

IBM Digital Experience 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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

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 **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 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 za niepełne miesiące

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

3.2 Opłaty wstępne oraz opłaty za aktywację opcji na żądanie

IBM naliczy Opłatę Wstępną określoną w Dokumencie Transakcyjnym przy początkowym udostępnieniu usługi IBM SaaS. Opłaty za aktywację opcji na żądanie wyszczególnione w Dokumencie Transakcyjnym zostaną naliczone, gdy Klient zażąda aktywacji tej części usługi, która jest oznaczona jako opcja On-Demand (na żądanie).

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

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

4.1 Automatyczne odnowienie

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

4.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

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

5. Wsparcie Techniczne

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

Więcej szczegółowych informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano pod adresem

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji	Docelowe czasy rozwiązania problemu
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 30 minut roboczych	24x7	W 4 godziny robocze
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	W 12 godzin roboczych

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji	Docelowe czasy rozwiązania problemu
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	W 24 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku	W 48 godzin roboczych

Elementy nieobjęte wsparciem technicznym

Wsparcie techniczne nie obejmuje pomocy w zakresie:

- a. projektowania i tworzenia aplikacji;
- b. problemów wynikających z korzystania przez Klienta z usługi IBM SaaS w środowisku operacyjnym innym niż określone;
- c. pomocy w zakresie produktów i usług Klienta lub osób trzecich, albo problemów wynikających z korzystania z usługi IBM SaaS w połączeniu z produktami lub usługami Klienta lub osób trzecich.

6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług 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 udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie 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.

6.4 Ograniczone używanie Oprogramowania Pomocniczego.

Serwer IBM WebSphere Portal Server (Portal) jest dystrybuowany wraz z usługą IBM SaaS i może być wdrażany wyłącznie w działalności nieprodukcyjnej Klienta w ramach środowisk projektowych i testowych, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Portalu do użytku wewnętrznego za pomocą

opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest natomiast upoważniony do korzystania z jakichkolwiek elementów Portalu do innych celów, chyba że niezależnie od subskrypcji usługi IBM SaaS nabeździe odpowiednie uprawnienia dotyczące zastosowań produkcyjnych.

6.5 Kod dostarczany przez Klienta oraz testy

Kod dostarczany przez Klienta można wdrażać w ramach usługi IBM SaaS z następującymi zastrzeżeniami:

- Kod dostarczany przez Klienta może wykorzystywać tylko interfejsy API IBM Web Content Manager (WCM), takie jak niestandardowe działania przepływu pracy, wtyczki renderujące, dostawcy tekstu i inne zastosowania w ramach interfejsu WCM udokumentowane w serwisie Centrum Wiedzy WCM pod adresem http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Menedżer VMM (Virtual Machine Manager — menedżer komputera wirtualnego) można konfigurować tylko na dostarczonym przez IBM repozytorium użytkownika. Zewnętrzne mechanizmy zabezpieczeń można konfigurować tylko za pomocą obsługiwanych technik asercji użytkownika (np. języka SAML — Security Assertion Markup Language).

Kod dostarczany przez Klienta musi zostać przekazany do wdrożenia w formacie PAA (Portal Application Archive); ponadto Klient musi złożyć oświadczenie, że ma prawo przekazać IBM ten kod do wdrożenia w ramach usługi.

Klient musi certyfikować dostarczony kod pod względem poprawności działania, przeprowadzając testy funkcjonalne na niższych warstwach architektury przed wdrożeniem kodu w środowisku produkcyjnym. Ponadto Klient nie może przeprowadzać testów obciążeniowych jakiegokolwiek rodzaju w ramach usługi IBM SaaS.

6.6 Korzystanie z Zawartości

Klient odpowiada za uzyskanie wszelkich niezbędnych uprawnień do używania, udostępniania, przechowywania i przetwarzania zawartości w ramach usługi IBM SaaS i wsparcia do niej, a także udziela IBM zezwolenia na wykonywanie tych czynności.

6.7 Wsparcie dla zasobów z oferty IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM może na życzenie Klienta zainstalować i skonfigurować w usłudze IBM SaaS zasoby IBM Collaboration Solutions Catalog (oferty znanej też jako IBM Green House: https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp).

Wszystkie te zasoby (obejmujące między innymi elementy Content Template Catalog, Site Builder i Script Portlet) podlegają warunkom określonym dla oferty IBM Collaboration Solutions Catalog, a korzystanie przez Klienta z takich zasobów w połączeniu z usługą IBM SaaS oznacza akceptację tych warunków. IBM świadczy wsparcie dotyczące używania tych zasobów w połączeniu z usługą IBM SaaS w zakresie uzasadnionym z ekonomicznego punktu widzenia.

Nie udziela się ponadto gwarancji, że zawartość utworzona za pomocą takich zasobów będzie funkcjonować prawidłowo po aktualizacji usługi IBM SaaS. Wszelkie aktualizacje tego typu nie obejmują ręcznej migracji zawartości utworzonej przez Klienta na podstawie tych zasobów; za przeprowadzenie takiej migracji odpowiada Klient.

Dodatek A

1. Omówienie usługi IBM SaaS

Niniejsza usługa IBM SaaS stanowi zarządzaną platformę obsługi cyfrowej do tworzenia wielokanałowych serwisów dla klientów, partnerów i pracowników oraz do zarządzania tymi serwisami. Usługa IBM SaaS obejmuje mechanizmy integracji, obsługi portalu, zarządzania treścią WWW oraz udostępniania fragmentów stron WWW.

Usługa IBM SaaS obejmuje połączenie VPN z ośrodkiem Klienta realizowane przez oprogramowanie, które umożliwi bezpieczny, szyfrowany dostęp do środowisk pracy.

1.1 Usługi konfiguracyjne oznaczone jako „Setup” oraz „On-demand Setup”

W skład usług IBM Digital Experience on Cloud Setup oraz IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup wchodzi elementy zdalnego doradztwa, sprawdzonych procedur, szkoleń i konfiguracji usługi IBM SaaS. Usługi te obejmują następujące działania:

- pomoc w określeniu wymagań technicznych;
- pomoc dotycząca konfigurowania bezpieczeństwa użytkowników, sieci VPN oraz jednokrotnego logowania;
- przegląd planów wdrożeniowych Klienta;
- doradztwo dotyczące dostępnej dokumentacji, szkoleń i wsparcia;
- pomoc w koordynacji zespołów Klienta i IBM podczas wstępnej konfiguracji.

2. Możliwości IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS

Niniejsza usługa SaaS obejmuje pojedyncze, dedykowane wykonawcze środowisko pracy złożone z rozwiązań IBM WebSphere Portal oraz IBM Web Content Manager, które umożliwia tworzenie treści WWW i powiązanych przepływów pracy oraz zarządzanie taką treścią i przepływami pracy.

3. Możliwości IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS

Niniejsza usługa IBM SaaS obejmuje dedykowane wykonawcze środowisko pracy, będące środowiskiem produkcyjnym, a także środowisko do tworzenia treści WWW i powiązanych przepływów pracy oraz do zarządzania taką treścią i przepływami pracy, w skład którego wchodzi produkty IBM WebSphere Portal oraz IBM Web Content Manager.

3.1 Usługi pomocniczego zarządzania wdrożeniem u Klienta

IBM świadczy usługi zdalnej pomocy w wymiarze maksymalnie 4 (czterech) godzin tygodniowo, obejmujące zarządzanie wdrożeniem usługi IBM SaaS. W skład takich usług pomocy wchodzi między innymi doradztwo dotyczące konserwacji planowej lub awaryjnej Klienta, pomoc i porady związane z przestojami i ich usuwaniem, porady dotyczące nowych możliwości produktów i sprawdzonych procedur wdrożeniowych, wprowadzenie w razie potrzeby innych specjalistów IBM, zbieranie opinii Klienta o usłudze oraz występowanie w roli rzecznika Klienta w okresie subskrypcji usługi.

4. Składniki opcjonalne

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

Usługę IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity można nabyć w celu rozszerzenia mocy obliczeniowej w ramach usługi IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS o 2 procesory wirtualne na Instancję.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

Usługę IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity można nabyć w celu rozszerzenia mocy obliczeniowej w ramach usługi IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS o 2 procesory wirtualne na Instancję.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

Niniejsze zobowiązanie dotyczące poziomu usług w zakresie dostępności (zwane dalej „Umową dotyczącą Poziomu Usług”) odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia go w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta,

przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- a. **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 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 zależę od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego 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 usługi IBM SaaS

Dostępność usługi IBM Digital Experience on Cloud 1-Envnt Instance 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)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

Dostępność usługi IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Instance 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)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	10%

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

Przykład. Łączny czas trwania przestoju usługi IBM Digital Experience on Cloud 2-Envnt Instance IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy wynosi 45 minut:

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 45 minut Przejstoju = 43 155 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= dostępność na poziomie 99,90% = 2% Uznanie z tytułu Dostępności <za dostępność na poziomie poniżej 99,93% w 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 katastrofy, zapewnianie jakości, przemieszczanie i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, odwiedzających, uczestników czy też zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z usługi IBM SaaS.