

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

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanym 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 (zwanym 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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

### 2. Definicje

Poniższe terminy przyjmują określone poniżej znaczenie:

**Pośrednik** — Klient, który reprezentuje jedno lub wiele Przedsiębiorstw AK, pełniąc funkcję ich pośrednika sprzedaży i zapewniając obsługę na poziomie centrali i/lub kanałów handlu detalicznego. Pośrednik ma prawo dostępu do usługi IBM SaaS u określonego Detalisty Objętego Usługą dla konkretnych Kategorii Produktów wyłącznie w imieniu konkretnych Reprezentowanych Przedsiębiorstw AK.

**Reprezentowane Przedsiębiorstwo AK** — Przedsiębiorstwo AK angażujące Pośrednika do reprezentowania go w kontaktach z detalistami w zakresie planowania promocji, składania ofert i realizowania innych transakcji.

**Artykuły Konsumpcyjne (AK)** — wszelkie artykuły lub komponenty artykułów wytwarzane lub dystrybuowane w celu bezpośredniej sprzedaży na rzecz konsumentów. Przykłady Artykułów Konsumpcyjnych to między innymi odzież i obuwie, żywność i napoje, kosmetyki, środki czystości i chemia gospodarcza, artykuły trwałe i artykuły gospodarstwa domowego, artykuły nietrwałe, artykuły specjalistyczne i artykuły dla zwierząt. Artykuły Konsumpcyjne nie obejmują natomiast samochodów, samolotów, instrumentów finansowych, usług, budynków mieszkalnych.

**Przedsiębiorstwo AK** — Klient, który produkuje Artykuły Konsumpcyjne.

**Działalność Objęta Usługą** — pion, komórka organizacyjna lub kanał (np. sklepy fizyczne albo sprzedaż online), w związku z którymi Klient będzie wykorzystywał subskrybowaną usługę IBM SaaS.

**Obszar Objęty Usługą** — obszar geograficzny, na którym Klient subskrybuje usługę IBM SaaS.

**Detalista Objęty Usługą** — Detalista, u którego Przedsiębiorstwo AK dokonuje subskrypcji odpowiedniej usługi IBM SaaS.

**Kategorie Produktów** — grupy produktów (określane również jako „pozycje” lub „jednostki magazynowe” (SKU)), które zaspokajają podobne potrzeby konsumentów bądź są ze sobą powiązane lub zamienne. Do tej samej kategorii powinny być kwalifikowane produkty, którymi można łatwo zarządzać logistycznie w sklepie lub magazynie. Definicję „Kategorii Produktów” ostatecznie ustali IBM według własnego uznania.

**Detalista** — Klient prowadzący sprzedaż Artykułów Konsumpcyjnych w małych lub indywidualnych partiach, przeznaczonych do bezpośredniego użytku przez konsumentów.

**Łączne Obroty** — obroty brutto z wyłączeniem należnego podatku obrotowego, odnotowane przez podmiot subskrybujący usługę IBM SaaS w związku ze sprzedażą produktów w ramach Działalności Objętej Usługą w ostatnim okresie sprawozdawczym obejmującym pełne dwanaście miesięcy, poprzedzającym początkowy lub odnowiony okres obowiązywania Usługi. IBM może dokonać przeliczenia Łącznych Obrotów w przypadku, gdy Działalność Objęta Usługą rozwinię się w wyniku fuzji lub przejęcia innego podmiotu w sposób wykraczający poza naturalny rozwój wewnętrzny takiej działalności. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić IBM o fuzjach i przejęciach, które mają wpływ na Łączne Obroty z Działalności Objętej Usługą.

Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszych Warunkach Używania, przyjmują definicje określone w Umowie.

### 3. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usług IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usług IBM SaaS, jest **Miliard Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (Billion Revenue Conversion Unit — BRCU)**. Jednostka Przeliczeniowa Przychodów to niezależna od waluty miara Przychodów odnosząca się do usługi IBM SaaS. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie „Conversion unit table” ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Każda jednostka BRCU odpowiada jednemu miliardowi (10 do 9. potęgi) jednostek RCU. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia wyrażone liczbą Miliardów Jednostek Przeliczeniowych Przychodów umożliwiające obsługę kwoty Przychodu, przy czym termin ten przyjmuje definicję określoną poniżej.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług IBM SaaS, jest **Milion Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (Million Revenue Conversion Unit — MRCU)**. Jednostka Przeliczeniowa Przychodów to niezależna od waluty miara Przychodów odnosząca się do usługi IBM SaaS. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie „Conversion unit table” ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Każda jednostka uprawnień MRCU reprezentuje jeden Milion jednostek RCU. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę kwoty Przychodu, przy czym termin ten przyjmuje definicję określoną poniżej.
- 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.

Uwaga: Definicja/zakres Przychodu mogą być różne w zależności od konkretnej usługi IBM SaaS, co ilustruje poniższa tabela:

Usługi IBM SaaS	Definicja Przychodu
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Przychód oznacza Łączne Obroty w ramach Działalności Objętej Usługą, wygenerowane w wyniku sprzedaży Kategorii Produktów Objętych Usługą na rzeczy Detalisty Objętego Usługą.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Przychód oznacza Łączne Obroty w ramach Działalności Objętej Usługą, wygenerowane w wyniku sprzedaży Kategorii Produktów Objętych Usługą na rzeczy Detalisty Objętego Usługą.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	„Przychód” oznacza Łączną Sprzedaż osiągniętą przez Jednostkę Objętą Usługą w Obszarze Objętym Usługą.

## 4. Opłaty i rozliczenia

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

### 4.1 Opłaty za niepełne miesiące

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

## 5. 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 automatycznie 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 wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## 6. Wsparcie Techniczne

W Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych 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 informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> 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	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> 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	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> 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	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub prośba nietechniczna.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## **7. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS**

### **7.1 Programy „Konfiguracja Gwiazdzista”**

Klient potwierdza, że każda usługa IBM SaaS jest oferowana w ramach programu „Konfiguracja Gwiazdzista” wyłącznie do użytku przez Klienta w kontaktach z określonym detalistą. Oznacza to, że detalista uczestniczący w Programie udzielił IBM ograniczonej niewyłączonej licencji na używanie swoich danych, które są potrzebne jego partnerom handlowym będącym Producentami AK do świadczenia usługi IBM SaaS. Korzystanie z usługi IBM SaaS lub danych dotyczących produktów i sprzedaży detalistów w innych celach nie jest dozwolone. W przypadku Pośredników jest ono ponadto ograniczone do określonych Reprezentowanych Przedsiębiorstw AK. Jeśli umowa, którą detalista uczestniczący w Programie zawarł z IBM, wygaśnie lub przestanie obowiązywać z dowolnej przyczyny, to IBM zwróci Klientowi proporcjonalną część przedpłaconej kwoty obliczoną na podstawie liczby pełnych miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania odpowiedniej usługi IBM SaaS. Wówczas Klient straci prawo do używania usługi IBM SaaS. Za niewykorzystane niepełne miesiące zwrot nie przysługuje.

### **7.2 Używanie Danych Klienta przez IBM**

IBM może używać danych Klienta na potrzeby wewnętrznych prac badawczych, testowych i programistycznych wykonywanych w środowiskach pozaprodukcyjnych, z zastrzeżeniem, że IBM usunie uprzednio z tych danych wszelkie cechy, które mogłyby ujawnić tożsamość Klienta lub prawnie zastrzeżone aspekty jego procesów biznesowych. Klient może zabronić takiego wykorzystania jego danych do celów pozaprodukcyjnych, kontaktując się z działem wsparcia technicznego.

### **7.3 Informacja o ochronie prywatności**

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane 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 te informacje, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do wymagań Klienta. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych 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 tak zgromadzonych informacji oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

### **7.4 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.

## Dodatek A

### 1. IBM Assortment Optimization for Manufacturers

Usługa IBM Assortment Optimization for Manufacturers służy do analizy przyrostowej i opracowywania scenariuszy optymalizacji na poziomie poszczególnych pozycji, biorąc pod uwagę właściwości fizyczne na poziomie sklepu oraz potrzeby nabywcy. Usługa generuje wiele scenariuszy optymalizacji pod kątem różnych założeń docelowych, takich jak wykorzystanie półek oraz optymalizacja sprzedaży.

### 2. IBM Shopper Insights for Brokers

Usługa IBM Shopper Insights for Brokers umożliwia pośrednikom analizowanie zachowań nabywców w punktach sprzedaży detalicznej, które zasubskrybowały wersję detaliczną (Retail) usługi IBM Shopper Insights. Analizowane są takie czynniki, jak trasy zakupowe, częstotliwość dokonywania zakupów oraz nabyte produkty. Analiza jest prezentowana w formie serii paneli kontrolnych.

### 3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

Usługa IBM Shopper Insights for Manufacturers umożliwia producentom analizowanie zachowań nabywców w punktach sprzedaży detalicznej, które zasubskrybowały wersję detaliczną (Retail) usługi IBM Shopper Insights. Analizowane są takie czynniki, jak liczba odwiedzin sklepów, częstotliwość dokonywania zakupów oraz nabyte produkty. Analiza jest prezentowana w formie serii paneli kontrolnych.

### 4. IBM Deal Management for Manufacturers

Usługa IBM Deal Management for Manufacturers umożliwia producentom i pośrednikom automatyzację i usprawnienie procesów prezentacji, negocjacji, fakturowania i uzgadniania ofert transakcji wysyłanych w środowisku WWW do detalistów biorących udział w programie.

### 5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

Usługa IBM Advanced Deal Management for Manufacturers umożliwia producentom i pośrednikom automatyzację i usprawnienie procesów wprowadzania, negocjacji i uzgadniania promocji handlowych wysyłanych w środowisku WWW do detalistów biorących udział w programie. Usługa Advanced Deal Management zawiera określone przez producenta ujęcia produktów, a także archiwa transakcji, które umożliwiają uzyskanie dostępu do informacji i generowanie raportów dotyczących wielu pozycji, transakcji, faktur i rozliczeń. Ponadto usługa Advanced Deal Management zawiera dodatkowe funkcje ułatwiające proces zawierania transakcji, w tym możliwości replikacji transakcji, powiadamiania pocztą elektroniczną, rozszerzonej widoczności, śledzenia funduszy oraz eksportowania transakcji.

# 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 w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest 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:
  - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
  - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (4) nieprzebrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
  - (5) 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 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 48 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 zależą od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. 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 12% (dwunastu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za daną 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)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Mniej niż 95,00%	12%

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

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% 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 awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, odwiedzających, uczestników oraz zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.