

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

IBM Cognos Analytics 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 Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat 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 lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji usługi IBM SaaS Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Gigabajt**. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30 potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajtów). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych przez Usługę IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- d. 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 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. Usługi zdalne

Usługa zdalna IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud jest nabywana na podstawie opłat za Przedsięwzięcie i wykazywana na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. Jest ona dostępna tylko dla Klientów z uprawnieniami do usługi IBM Cognos Analytics Standard on Cloud i/lub IBM Analytics Enterprise on Cloud. Obejmuje ona maksymalnie 50 godzin szkoleń i asysty, w tym koordynowaną identyfikację pierwszego przypadku użycia usługi IBM Cognos Analytics on Cloud, szkolenie nt. metodyki IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, poradnictwo nt. sprawdzonych praktyk w zakresie tworzenia raportów, paneli kontrolnych i modeli IBM Cognos Analytics, asystę polegającą na połączeniu z obsługiwany źródłem danych oraz poradnictwo nt. administracji IBM Cognos Analytics. Usługi, które nie zostały opisane powyżej, nie wchodzi w zakres oferty. Usługę zdalną należy wykorzystać w ciągu 90 dni od jej dostarczenia.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE określono, czy okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze jest automatycznie odnawiany, czy też usługa ta podlega kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania lub jej świadczenie kończy się wraz z zakończeniem okresu obowiązywania.

Automatyczne odnawianie okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze oznacza, że jest on automatycznie przedłużany na czas określony w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemne wypowiedzenie Usługi Przetwarzania w Chmurze co najmniej 90 dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Usługa IBM SaaS pozostanie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego przypadającego po upływie 90-dniowego okresu wypowiedzenia.

6. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS jest oferowane na zasadach określonych w dokumencie http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf lub w innym dokumencie dostępnym pod adresem URL podanym przez IBM w późniejszym terminie. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i 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

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

7. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

7.1 Utworzenie konta i dostęp

Klient ma obowiązek zagwarantować, aby każdy Użytkownik usługi IBM SaaS chronił identyfikator i hasło do konta, oraz kontrolować dostęp do konta Użytkownika usługi IBM SaaS i korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

7.2 Informacje cookie

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

7.3 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 Cognos Analytics on Cloud

Klienci używający Usługi SaaS na platformie IBM SoftLayer będą mieć dostęp do najnowszych funkcji oprogramowania IBM Cognos Analytics, które umożliwiają tworzenie paneli kontrolnych, interaktywnych raportów, niestandardowych analiz i doraźnych zapytań, a także tworzenie nowych i przeglądanie zaplanowanych raportów oraz korzystanie z aktywnych raportów za pośrednictwem przeglądarki internetowej. Ta Usługa IBM SaaS umożliwia interaktywną eksplorację hurtowni danych OLAP oraz tworzenie i formatowanie różnego typu raportów w formie list, tabel krzyżowych, wykresów i sprawozdań finansowych. Rozszerza dostępność raportów na wiele urządzeń mobilnych, takich jak iPhone firmy Apple, urządzenia z systemem operacyjnym Android i tablety.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Ta Usługa IBM SaaS udostępnia użytkownikom dostęp do rozwiązania IBM Cognos Analytics na potrzeby użytku produkcyjnego, a także pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 100 GB.

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ta Usługa IBM SaaS jest udostępniana na zasadzie jednorazowej subskrypcji na stały okres trzech miesięcy. Oferuje pamięć masową (do użytku nieprodukcyjnego), w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 100 GB.

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Ta Usługa IBM SaaS oferuje pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 250 GB, a ponadto co najmniej 3 (trzy) serwery raportów IBM Cognos Analytics (więcej serwerów raportów można nabyć jako programy dodatkowe). Obejmuje również odrębne środowisko z instancją do użytku przedprodukcyjnego oraz umożliwia wykorzystanie szybkiego łącza Direct Link (10 Gb/s) między platformą SoftLayer a siecią dostawcy ISP Klienta.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Ta Usługa IBM SaaS, instalowana na samych serwerach, udostępnia pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o maksymalnej objętości 500 GB, a ponadto co najmniej 5 (pięć) serwerów raportów IBM Cognos Analytics (więcej serwerów raportów można nabyć jako programy dodatkowe). Obejmuje również odrębne środowisko z instancją do użytku przedprodukcyjnego oraz umożliwia wykorzystanie szybkiego łącza Direct Link (10 Gb/s) między platformą SoftLayer a siecią dostawcy ISP Klienta.

1.5 Opcjonalne programy dodatkowe

Wymienione poniżej programy dodatkowe są dostępne tylko dla Klientów, którzy mają uprawnienia do usług IBM Cognos Analytics Standard on Cloud oraz IBM Cognos Analytics on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Ta opcjonalna Usługa IBM SaaS obejmuje udostępnienie 1 (jednego) dodatkowego komponentu serwera raportów IBM Cognos Analytics. Serwer raportów IBM Cognos generuje raporty w formatach PDF, HTML, XLS, XML i CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Ta opcjonalna Usługa IBM SaaS oferuje dodatkową pamięć masową, w której użytkownicy mogą przechowywać wygenerowaną przez siebie zawartość o objętości 250 GB ponad maksymalną objętość określoną w umowie o Usługę IBM SaaS.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Umowa dotycząca 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. 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. Uznania 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. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć 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 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy została przedstawiona poniżej dla każdej dostępnej oferty.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
95,0–98,99%	2%
Mniej niż 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99,0–99,75%	2%
95,0–98,99%	5%
Mniej niż 95%	10%

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

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

<p>43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 476 minut Przeszoju = 42 724 minuty</p> <hr/> <p>łącznie 43 200 minut</p>	<p>= 2% Uznanie z tytułu Dostępności dla opcji Standard i 5% Uznanie z tytułu Dostępności dla opcji Enterprise na poziomie 98,8% w Miesiącu Obowiązywania Umowy</p>
---	---

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.