

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

---

## IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 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 **Tysiąc Zdarzeń**. Uprawnienia do Tysięcy Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego zdarzenia związanego z używaniem usługi IBM SaaS, mierzonych w pakietach po jeden tysiąc. Uprawnienia do Tysięcy Zdarzeń są specyficzne dla usługi IBM SaaS. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi uprawnieniami do Tysięcy Zdarzeń dotyczącymi innej usługi IBM SaaS lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- c. **Zdarzenie** — w przypadku tej usługi IBM SaaS Zdarzenie to Transakcja Główna liczona w pakietach po jeden tysiąc. Transakcja Główna to zestaw instrukcji uruchamianych z poziomu aplikacji zewnętrznej w stosunku do programu (na przykład kanału WWW bankowości biznesowej lub kanału ręcznego wprowadzania komunikatów) lub wyzwalanych przez zdarzenie w programie (na przykład płatność okresowa lub godzina, o której rozpoczyna się przetwarzanie masowe). Transakcja Główna zarządza powiązaniem działaniem biznesowym i logiczną jednostką pracy, w tym wszelkimi aktualizacjami i zdarzeniami związanymi z poszczególnymi krokami przetwarzania. Transakcja Główna zostaje zakończona w momencie wysłania ostatniej instrukcji do aplikacji zewnętrznej lub w momencie zakończenia cyklu przetwarzania. Podczas cyklu przetwarzania Transakcja Główna uruchamia transakcje bazowe.

### **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 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.

### **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 ciągłe**

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 IBM lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

### **5. Wsparcie techniczne**

W Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM o dostępności usługi IBM SaaS, świadczone jest wsparcie techniczne do tej usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu. 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 dla 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.	Powiadomienie Klienta w ciągu 15 minut	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	Powiadomienie Klienta w ciągu 15 minut	W lokalnych 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.	Powiadomienie niewymagane	W lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub żądanie nietechniczne	Powiadomienie niewymagane	W lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

### 6.1 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/>.

### 6.2 Ochrona danych

IBM i Klient są zobowiązani przestrzegać stosownych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych (zgodnie z definicją danych osobowych w tych regulacjach) przechowywanych lub przetwarzanych przez IBM dla Klienta w ramach niniejszej Umowy („Dane Klienta”). Zawierając niniejszą Umowę, Klient mianuje IBM Podmiotem Przetwarzającym Dane Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za określenie celów i środków przetwarzania wszelkich Danych Klienta przez IBM w ramach niniejszej Umowy, w tym za określenie, czy przetwarzanie tych Danych zgodnie z instrukcjami Klienta nie spowoduje naruszenia przez IBM regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. IBM i Klient potwierdzają, że nie analizują kroków podejmowanych przez drugą Stronę w celu przestrzegania regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. Żadne postanowienie niniejszej Umowy nie uniemożliwia IBM ani Klientowi podejmowania działań, które uważają za stosowne w celu przestrzegania regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za dopilnowanie, by zabezpieczenia określone w niniejszej Umowie stanowiły odpowiednie zabezpieczenia techniczne i organizacyjne chroniące Dane Klienta zgodnie z wymogami stosownych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. IBM nie jest zobowiązany stosować zabezpieczeń Danych Klienta innych niż zabezpieczenia określone w Umowie oraz zabezpieczenia wymagane w stosunku do Podmiotu Przetwarzającego Dane Klienta. IBM będzie przetwarzać Dane Klienta zgodnie z niniejszą Umową oraz w zakresie, jaki IBM uzna za stosowny lub niezbędny do świadczenia usług. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ustalenie, czy przesłanie przez niego lub przez IBM Danych Klienta za granicę na mocy niniejszej Umowy jest zgodne z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

### 6.3 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

podaje 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.

#### 6.4 Oświadczenie dotyczące procedur bezpieczeństwa

Zapewnianie bezpieczeństwa systemów informatycznych polega na ochronie tych systemów i informacji w nich zawartych przez zapobieganie nieuprawnionemu dostępowi zewnętrznemu i wewnętrznemu, wykrywanie takiego dostępu i podejmowanie stosownych działań. Nieuprawniony dostęp może prowadzić do uszkodzenia, zmiany lub wykorzystywania danych w niedozwolony sposób; ponadto system, którego bezpieczeństwo zostało naruszone, może zostać wykorzystany do atakowania innych systemów. Bez kompleksowego podejścia do kwestii bezpieczeństwa żaden system informatyczny lub produkt nie powinien być traktowany jako całkowicie bezpieczny. Ponadto żaden pojedynczy produkt ani zabezpieczenie nie zapewnia całkowitej ochrony przed nieuprawnionym dostępem. Systemy i produkty IBM zostały zaprojektowane z myślą o funkcjonowaniu jako elementy składowe wszechstronnej metodyki zabezpieczeń, obejmującej w każdym przypadku dodatkowe procedury operacyjne i wymagającej najwyższej skuteczności ze strony innych systemów, produktów lub usług. IBM nie gwarantuje, że systemy i produkty są odporne na szkodliwe lub niedozwolone działania żadnego podmiotu.

#### 6.5 Założenia dotyczące poziomu usług

Powyższe założenia dotyczące poziomu usług odpowiadają wartościom docelowym i nie stanowią gwarancji udzielanej Klientowi. W przypadku niedotrzymania przez IBM zakładanego poziomu usług Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy, uznanie ani inne zadośćuczynienie.

Usługa	Zakładany poziom usługi
Czas realizacji przetwarzania wsadowego	90% wszystkich zadań wsadowych dotyczących transakcji zostanie wykonana w ciągu 60 minut od ich otrzymania.
Odpowiedzi na wiadomości e-mail	Odpowiedzi na 95% wiadomości e-mail wysłanych na współużytkowaną skrzynkę pocztową zespołu wsparcia zostaną udzielone w ciągu 24 godzin.
Czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne przez stanowisko pomocy działające 24x7	Stanowisko pomocy IBM działające 24x7 odpowie na zgłoszenie telefoniczne w czasie poniżej 60 sekund.
Zarządzanie bezpieczeństwem	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IBM odnowi certyfikat PCI-DSS Poziom 1 co najmniej raz w roku.</li> <li>● IBM usunie słabe punkty zabezpieczeń o wysokim poziomie istotności w ciągu 10 dni.</li> <li>● IBM usunie słabe punkty zabezpieczeń o niskim poziomie istotności w ciągu 30 dni.</li> </ul>
Dostępność systemu przedprodukcyjnego	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dostępny do testowania przez Klienta 24x7</li> <li>● System przedprodukcyjny jest nienadzorowany poza normalnymi godzinami pracy w Europie Środkowej.</li> <li>● Incydenty związane z systemem przedprodukcyjnym będą domyślnie obsługiwane jako incydenty o poziomie istotności 3.</li> </ul>

## Dodatek A

### 1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway zapewnia łączność ze środowiskiem produkcyjnym i przedprodukcyjnym oraz ze środowiskiem programistycznym. Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Skarbiec Payment Card Industry (PCI), jednostka pamięci masowej zapewniająca bezpieczeństwo informacji płatniczych objętych szczególną ochroną.
- Bramę płatności, która kieruje, przełącza i przetwarza transakcje płatnicze z podmiotami przetwarzającymi dane będącymi osobami trzecimi.
- Terminal wirtualny będący narzędziem WWW zaprojektowanym z myślą o gromadzeniu płatności w centrach zgłoszeniowych, zarządzaniu uznaniem i obsłudze płatności przez dział zaplecza.
- Uwierzytelnianie wraz z opcjami zabezpieczającymi.
- Narzędzia zapobiegania oszustwom.
- Możliwości generowania raportów.
- Dokumentację.

### 2. Dodatkowe komponenty podlegające opłacie.

Klient musi nabyć usługę IBM Payments Gateway w połączeniu z co najmniej 1 (jedną) z następujących ofert usług IBM SaaS Payment:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane za pomocą interfejsu API składającego się z zestawu Usług WWW zaprojektowanych z myślą o ułatwieniu integracji z systemami klienckimi. Interfejs API stanowi pojedynczy interfejs do obsługi globalnych płatności w wielu krajach i walutach przez banki i podmioty przetwarzające transakcje.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane za pośrednictwem Hosted Payment Page (HPP), graficznego interfejsu użytkownika służącego do gromadzenia płatności i zarządzania portfelem, zaprojektowanego z myślą o integracji z serwisami WWW, serwisami handlu elektronicznego za pomocą urządzeń mobilnych, aplikacjami na smartfony, aplikacjami centrów zgłoszeniowych oraz systemami obsługi płatności działów zaplecza. Interfejs Hosted Payment Page jest dostarczany jako wstawiana ramka HTML (tzw. iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane za pośrednictwem interfejsu JavaScript Object Notation (JSON) zaprojektowanego z myślą o ułatwieniu opracowywania funkcji płatniczych w rodzimych aplikacjach na smartfony.
- Interfejs JSON udostępnia zestaw interfejsów API do obsługi płatności, które są uruchamiane za pomocą metod HTTP na powiązonym adresie URL, przy czym dane są dostarczane w formacie JSON.

Opcjonalnie można nabyć następującą ofertę usług IBM Payments Gateway:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Usługa udostępnia następujące funkcje:

- Transakcje są przesyłane przez sprzedawcę do instytucji finansowej nabywcy i zawierają informacje dotyczące płatności w celu umożliwienia rozliczenia transakcji.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Umowa dotycząca Poziomu Usług

## Dodatek B

IBM udostępnia swoim Klientom niniejszą Umowę dotyczącą Poziomu Usług z zastrzeżeniem wymienionych poniżej warunków. Umowa ta ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta:

Wersją obowiązującą niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia Okresu Subskrypcji Klienta. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmię również wyłącza się).

### 1. Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Usług** — rekompensata wypłacana przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Usług może mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że poziom usług nie został dotrzymany w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązania Umowy** — pełny miesiąc kalendarzowy w Okresie Subskrypcji usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie w systemie produkcyjnym związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze, do której używania Klient jest uprawniony, zostaje wstrzymane. 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 dotyczących treści, sprzętu lub aplikacji używanych przez Klienta w ramach usługi IBM SaaS bądź oprogramowania, sprzętu lub innej technologii osób trzecich;
  - (4) nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform bądź popełnienia przez Klienta błędów dotyczących administracji systemu, komend lub programowania;
  - (5) spowodowanego przez Klienta naruszenia bezpieczeństwa lub przeprowadzonego przez Klienta testu bezpieczeństwa; lub
  - (6) zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych do IBM przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie poziomu usług.
- f. **Czas Reakcji** — czas, jaki upływa od momentu otrzymania przez usługę CheckoutStartSession i/lub CardAuthorize Web Services zgłoszenia w punkcie wejścia do systemów IBM do momentu udzielenia odpowiedzi Klientowi przez Usługę WWW.

### 2. Uznania

Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu (zgodnie z definicją w paragrafie „Wsparcie techniczne”) o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia przed upływem 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.

Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Usług należy złożyć w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, w którym wystąpiła podstawa Reklamacji.

- a. IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary łącznego czasu trwania Przeszojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy w odniesieniu do stosownych poziomów usług wskazanych w poniższych tabelach. Uznania będą zależeć od czasu trwania Przeszojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszoju.
- If Customer reports Events of Web Services, Hosted Payment Page and Virtual Terminal Downtime occurring simultaneously, IBM will treat the overlapping periods of Downtime as a single period of Downtime, and not as separate periods of Downtime.
  - Jeśli Klient zgłosi równocześnie Zdarzenie Przeszoju dotyczące Czasu Reakcji Usług WWW CheckoutStartSession oraz CardAuthorize, IBM potraktuje nakładające się okresy Przeszoju dotyczącego Czasu Reakcji Usług WWW jako jeden i ten sam okres Przeszoju dotyczącego Czasu Reakcji Usług WWW, a nie jako oddzielne okresy Przeszoju dotyczącego Czasu Reakcji Usług WWW.

W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Usług na podstawie osiągniętego poziomu usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższymi tabelami. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

- b. 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 Usług 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%.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Usług przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę IBM SaaS.

### 3. Poziomy Usług

#### 3.1 Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Interfejsy Usług WWW IBM, interfejs Hosted Payment Page oraz interfejsy Terminala Wirtualnego będą dostępne dla Klienta przez co najmniej 99,95% czasu podczas Miesiąca Obowiązywania Umowy.

Dostępność wyrażona procentowo (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)	Uznanie z tytułu Usług (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, podczas których Usługi WWW IBM, interfejs Hosted Payment Page oraz Terminal Wirtualny są dostępne do udzielania odpowiedzi na zgłoszenia Klienta, oraz łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomnożonych przez 100.

#### 3.2 Czas Reakcji Usługi WWW IBM w Miesiącu Obowiązywania Umowy

IBM oferuje następujące dwa poziomy usług dotyczące Czasu Reakcji Usługi WWW:

##### 3.2.1 Mediana Czasu Reakcji Usługi WWW IBM

Mediana Czasu Reakcji Usług WWW IBM CheckoutStartSession oraz CardAuthorize będzie wynosić poniżej 100 milisekund.

Czas Reakcji IBM dla danej Usługi WWW to czas, jaki upływa od momentu otrzymania przez Usługę WWW zgłoszenia w punkcie wejścia do systemu IBM do momentu udzielenia odpowiedzi Klientowi przez Usługę WWW minus ewentualny czas oczekiwania systemu IBM na odpowiedź ze strony Podmiotów Przetwarzających będących Osobami Trzecimi.

Docelowy poziom usług jest obliczany jako mediana Czasu Reakcji IBM dla Usług WWW IBM CheckoutStartSession i CardAuthorize dla wszystkich zgłoszeń przyjętych przez Usługi WWW w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

<b>Mediana Czasu Reakcji Usług WWW (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)</b>	<b>Uznanie z tytułu Usług (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)</b>
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 sekunda	10%

### 3.2.2 Czas Reakcji Usługi WWW IBM na poziomie 99%

Czas Reakcji w przypadku 99% Usług WWW IBM CheckoutStartSession i CardAuthorize będzie wynosić mniej niż 1 sekunda.

Czas Reakcji Usługi WWW IBM jest obliczany w ten sam sposób, jak określono powyżej w przypadku Mediany Czasu Reakcji Usługi WWW IBM.

Docelowy poziom usług jest obliczany jako 99. percentyl Czasu Reakcji IBM dla Usług WWW IBM CheckoutStartSession i CardAuthorize dla wszystkich zgłoszeń przyjętych przez Usługi WWW w danym miesiącu kalendarzowym.

<b>Czas Reakcji Usługi WWW na poziomie 99% (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)</b>	<b>Uznanie z tytułu Usług (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)</b>
> 1 sekunda	2%
> 5 sekund	6%
> 10 sekund	10%

## 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 czy zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z usługi IBM SaaS;
- Reklamacji dotyczących Uznanie z tytułu niedotrzymania poziomu usług w zakresie czasu reakcji w przypadku zarejestrowania niedotrzymania poziomu usług w zakresie dostępności w tym samym okresie.