

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

IBM Case Manager 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/sladb.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. Usługa IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usług 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 **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 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.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40 potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Opłaty za niepełny miesiąc

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

3.2 Opłaty za nadwyżki

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 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 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 portalu wsparcia. 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	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

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
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

6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

6.1 Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych

Usługa IBM Case Manager External zapewnia dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych. Użytkownik Zewnętrzny to unikalna osoba, która nie jest zatrudniona przez Klienta, nie działa na jego płatne zlecenie ani nie występuje w jego imieniu i która uzyskała od Klienta dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Użytkownikiem Zewnętrznym może być również osoba zatrudniona przez Klienta lub działająca na jego płatne zlecenie, która w ramach tej relacji nie uzyskuje dostępu do usługi IBM SaaS. Uprawnienia dla danego Użytkownika Zewnętrznego są przypisane tylko temu Użytkownikowi Zewnętrznemu i nie mogą być współużytkowane ani oddane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Użytkownika Zewnętrznego na inną osobę.

Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników Zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników Zewnętrznych dotyczące usługi IBM SaaS; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania takiej usługi IBM SaaS przez takich Użytkowników Zewnętrznych.

6.2 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.

6.3 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 użytkowaniem 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.

6.4 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

Usługa IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) została zaprojektowana z myślą o zapewnieniu połączenia między zawartością, procesami i pracownikami wiedzy w celu polepszenia rezultatów zarządzania przypadkami w zarządzanym środowisku przetwarzania w chmurze.

1. Ogólna charakterystyka usługi

IBM Case Manager on Cloud obejmuje następujące elementy:

- IBM Content Navigator, który umożliwia dostęp do zaawansowanych aplikacji do zarządzania przypadkami.
- Case Management — element zorientowany na zawartość, który umożliwia pracownikom wiedzy i analitykom biznesowym:
 - szybkie i łatwe projektowanie i testowanie nowych rozwiązań do zarządzania przypadkami za pomocą programu Case Builder;
 - korzystanie z dostarczonych szablonów przykładowych rozwiązań OOTB;
 - tworzenie i uaktualnianie właściwości przypadku, ról użytkowników, skrzynek odbiorczych, typów dokumentów oraz układów wizualnych stron i danych;
 - stosowanie wbudowanych zasad biznesowych, które ułatwiają programowanie w środowisku Case Manager Builder;
 - tworzenie zadań dotyczących przypadków oraz ich bazowych przepływów pracy;
 - wykorzystanie środowiska wykonawczego Case Client do wyświetlania rozwiązań utworzonych za pomocą programu Case Builder;
 - uzyskiwanie dostępu do systemu Content Navigator z wykorzystaniem dostarczonego interfejsu użytkownika;
 - dostęp do administratora przypadku, który ułatwia wdrażanie rozwiązań i zarządzanie nimi;
 - dostęp do narzędzi Case Monitor i Case Analyzer, które umożliwiają tworzenie bieżących i historycznych raportów dotyczących przypadków;
 - dostęp do interfejsów API dostarczonych wraz z przypadkiem i zawartością, umożliwiających rozszerzenie rozwiązań;
 - możliwość nieograniczonego używania narzędzia Case Foundation do tworzenia aktywnej zawartości i zarządzania przepływami pracy związanymi z przypadkiem;
 - możliwość nieograniczonego używania narzędzia FileNet Content Manager i jego repozytorium ECM.
- Bezpieczna infrastruktura obsługująca jednego klienta dostarczana do dwóch centrów przetwarzania danych w celu zwiększenia jej dostępności.
- Replikacja danych produkcyjnych do dodatkowej lokalizacji pomagająca w usuwaniu skutków awarii.
- Bezpieczna infrastruktura prywatna obsługująca jednego klienta dostarczana do dwóch centrów przetwarzania danych w celu zwiększenia jej dostępności.
- Monitorowanie środowiska produkcyjnego przez cały tydzień i całą dobę.

2. Wymagane uprawnienia

Klient musi nabyć subskrypcje uprawnień do usługi podstawowej (Base Service Offering), pamięci masowej (Storage) i użytkownika (User). Zostały one zdefiniowane poniżej.

2.1 Uprawnienie do usługi podstawowej (Base Service Offering)

Każda Instancja usługi podstawowej będzie obejmować środowisko programistyczne przeznaczone wyłącznie do tworzenia i testowania aplikacji niestandardowych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

2.1.1 Case Manager Department

Niniejsza Usługa IBM SaaS jest przeznaczona dla małych organizacji lub działów dużych firm. Osiąga ona optymalną wydajność przy następujących parametrach:

- liczba nowych przypadków nie przekracza 300 000 rocznie;
- liczba pozyskiwanych i przechowywanych dokumentów programu Case Artifact nie przekracza 20 000 dziennie;
- równocześnie pracuje maksymalnie 300 pracowników wiedzy, którzy obsługują 1 000 przypadków dziennie.

2.1.2 Case Manager Division

Niniejsza usługa IBM SaaS jest przeznaczona dla organizacji średniej wielkości. Osiąga ona optymalną wydajność przy następujących parametrach:

- liczba nowych przypadków nie przekracza 1 500 000 rocznie;
- liczba pozyskiwanych i przechowywanych dokumentów programu Case Artifact nie przekracza 100 000 dziennie;
- równocześnie pracuje maksymalnie 2 000 pracowników wiedzy, którzy obsługują 5 000 przypadków dziennie.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Niniejsza usługa IBM SaaS jest przeznaczona dla dużych organizacji. Osiąga ona optymalną wydajność przy następujących parametrach:

- liczba nowych przypadków nie przekracza 3 000 000 rocznie;
- liczba pozyskiwanych i przechowywanych dokumentów programu Case Artifact nie przekracza 200 000 dziennie;
- równocześnie pracuje maksymalnie 5 000 pracowników wiedzy, którzy obsługują 10 000 przypadków dziennie.

2.2 Uprawnienie do pamięci masowej (Storage)

Klient musi nabyć pamięć masową Case Manager Storage o odpowiedniej pojemności, która zostanie skonfigurowana wraz z wybraną instancją.

2.3 Uprawnienie użytkownika (User)

Klient musi otrzymać uprawnienia do usługi Case Manager dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS.

3. Uprawnienia opcjonalne

3.1 Case Manager External

Klient może otrzymać uprawnienia do usługi Case Manager External dla każdego unikalnego Użytkownika Zewnętrznego, który uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS.

3.2 Case Manager Development Environment

Klient może nabyć odrębną instancję do celów testowych i programistycznych. Środowisko programistyczne Case Manager Development Environment jest przeznaczone tylko do celów programistycznych i testowych. Nie może być ono używane do celów produkcyjnych.

- Środowisko programistyczne nie zapewnia wysokiej dostępności lub usuwania skutków awarii.
- Środowisko programistyczne jest dostarczane z pamięcią masową o pojemności 500 GB. Jeśli potrzebna jest większa pamięć masowa, Klient może nabyć dodatkowe uprawnienia do usługi Case Manager Storage.

4. Ciągłość biznesowa

Niniejsza usługa IBM SaaS została skonfigurowana pod kątem określonych poniżej celów dotyczących ciągłości biznesowej. Cele te ułatwiają przywracanie sprawności niewrażliwych funkcji biznesowych organizacji przy jak najmniejszej utracie danych i w jak najkrótszym czasie po awarii w podstawowej lokalizacji obliczeniowej. Po ustaleniu, że wydarzenie w podstawowej lokalizacji obliczeniowej powoduje przełączenie awaryjne do lokalizacji dodatkowej, IBM wykona plany ciągłości biznesowej i powiązane z

nimi działania pod kątem przedstawionych poniżej celów dotyczących odzyskiwania sprawności operacyjnej.

Cele dotyczące ciągłości biznesowej	
Docelowy punkt odzyskania sprawności operacyjnej	4 godziny
Docelowy czas odzyskania sprawności operacyjnej	4 kolejne godziny

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.

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 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 Obowiązania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązania 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 w systemie produkcyjnym związane z usługą IBM SaaS, 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.
 - (7) błędów, które (co wynika z analizy podstawowej przyczyny) są skutkiem istotnego działania lub zaniechania 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 Obowiązania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.

- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależą od czasu trwania Przebojów mierzonych od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeboju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie Poziomu Usług osiągniętego w danym Miesiącu Obowiązowania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznan z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązowania Umowy.
- d. 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 Obowiązowania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- e. Łączna wysokość Uznan z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązowania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 50% (pięćdziesięciu procent) sumy równej jednej 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 Obowiązowania Umowy definiuje się następująco:

Dostępność w Miesiącu Obowiązowania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązowania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 99,0%	5%
Mniej niż 97,0%	10%
Mniej niż 95%	25%
Mniej niż 90%	50%

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

Przykład: łączny czas trwania Przeboju w Miesiącu Obowiązowania Umowy = 440 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązowania Umowy - 440 minut Przeboju = 42 760 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,98% osiągniętą w Miesiącu Obowiązowania 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.