

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

IBM Operational Decision 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/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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

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 (PoE) 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.

4. Utworzenie konta i dostęp

Gdy Klientowi zostanie skonfigurowane konto (zwane dalej „Kontem”), IBM udostępni Użytkownikowi usługi IBM SaaS identyfikator i hasło do Konta. 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.

5. 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.

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. 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 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	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 prośba nietechniczna.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Testy porównawcze

Klient może ujawniać osobom trzecim wyniki testów porównawczych ofert IBM SaaS lub ich komponentów składowych pod warunkiem, że (A) Klient poda do publicznej wiadomości pełną metodykę testów porównawczych (na przykład zastosowaną konfigurację sprzętu i oprogramowania, procedurę instalacji oraz pliki konfiguracyjne); (B) Klient przeprowadzi testy porównawcze na ofercie IBM SaaS uruchomionej w określonym dla niej Środowisku Pracy, po zastosowaniu najnowszych aktualizacji, poprawek i łat udostępnionych dla danej oferty IBM SaaS przez IBM lub osoby trzecie dostarczające produkty IBM (zwane dalej „Osobami Trzecimi”); (C) Klient zastosuje się do wszelkich porad dotyczących dostrajania wydajności oraz sprawdzonych procedur, podanych w dokumentacji Programu oraz na stronach wsparcia IBM dla tego Programu. Jeśli Klient opublikuje wyniki testów porównawczych usługi IBM SaaS, wówczas — bez względu na stanowiące inaczej warunki umów między Klientem a IBM lub Osobami Trzecimi — IBM i Osoby Trzecie będą mieć prawo publikowania wyników testów porównawczych produktów Klienta, pod warunkiem że podczas realizacji tych testów produktów Klienta IBM i Osoby Trzecie będą przestrzegać postanowień określonych w punktach (A), (B) i (C) powyżej.

7.5 Akceleratory i Materiały Przykładowe

Usługa IBM SaaS może zawierać pewne komponenty w formie kodu źródłowego (zwane dalej „Komponentami Źródłowymi”) i inne materiały określane jako „Materiały Przykładowe”. Klient ma prawo kopiować i modyfikować Komponenty Źródłowe i Materiały Przykładowe wyłącznie do użytku wewnętrznego, jednak z zastrzeżeniem że Klient nie może zmieniać ani usuwać wszelkich informacji i uwag dotyczących praw autorskich, zawartych w Komponentach Źródłowych lub Materiałach Przykładowych. IBM udostępnia Komponenty Źródłowe i Materiały Przykładowe bez zobowiązania do wsparcia oraz W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS”), BEZ UDZIELANIA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŻNYCH LUB DOMNIEMANYCH, W TYM GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU.

Dodatek A

1. Omówienie i możliwości usługi IBM SaaS

Niniejsza usługa IBM SaaS zapewnia grupową, opartą na rolach platformę zarządzania procesem podejmowania decyzji, która umożliwi rejestrację i automatyzację często podejmowanych, powtarzalnych decyzji biznesowych opartych na regułach oraz zarządzanie nimi. W skład tej usługi wchodzi narzędzia i środowiska pozwalające na tworzenie, testowanie i wdrażanie usług wspomagających podejmowanie decyzji w środowisku produkcyjnym.

Usługa IBM SaaS jest dostępna w trzech konfiguracjach różnej wielkości. Każda Instancja jest skonfigurowana pod kątem określonego poziomu wydajności wyrażonego jako średnia liczba podejmowanych decyzji biznesowych na godzinę.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Środowisko pracy

Usługa IBM SaaS obejmuje dedykowane środowisko programistyczne, testowe i produkcyjne.

1.2 Oprogramowanie Pomocnicze i dostęp do niego

Do usługi IBM SaaS jest dołączone następujące Oprogramowanie Pomocnicze:

- IBM Rule Designer

1.3 Dostęp do narzędzia Designer

Klient może pobrać Oprogramowanie Pomocnicze IBM Rule Designer ze środowiska pracy IBM SaaS w celu tworzenia aplikacji opartych na regułach biznesowych. Oprogramowanie Pomocnicze jest uruchamiane w systemie desktop Klienta i nawiązuje zdalne połączenie z usługą IBM SaaS.

1.4 Administrator Konta

W ramach usługi IBM SaaS Klientowi udostępniany jest identyfikator logowania i hasło Administratora Konta, co umożliwia uzyskanie dostępu do środowiska operacyjnego. Administrator Konta może zarządzać dostępem Użytkownika usługi IBM SaaS do środowiska operacyjnego oraz przydzielać i usuwać role Użytkowników usługi IBM SaaS. Ponadto Administrator Konta może przypisywać uprawnienia administracyjne kolejnym Użytkownikom usługi IBM SaaS.

1.5 Strona główna usługi IBM SaaS

Strona główna usługi IBM SaaS umożliwia Użytkownikom usługi IBM SaaS uzyskanie dostępu do funkcji środowiska operacyjnego zdefiniowanych dla przypisanej im roli.

1.6 Strona zarządzania użytkownikami

Administrator Konta może używać strony zarządzania użytkownikami do tworzenia i usuwania nowych użytkowników oraz przypisywania im ról. Użytkownicy usługi IBM SaaS mogą wykorzystać tę stronę do zarządzania swoimi osobistymi danymi użytkownika. Użytkownikom usługi IBM SaaS mogą być przypisane role, które umożliwiają uzyskanie dostępu do konkretnych możliwości usługi IBM SaaS zdefiniowanych dla danej roli.

1.7 Powiadomienia e-mail

Usługa IBM SaaS zawiera funkcję powiadamiania Użytkowników usługi IBM SaaS o dostępie do tej usługi, przypisanych im rolach i zmianie haseł. Administratorzy otrzymują również powiadomienia o statusie usługi IBM SaaS oraz zaplanowanych zmianach.

1.8 Automatyczna dzienna kopia zapasowa podczas pracy

Usługa IBM SaaS wykonuje codziennie kopię zapasową, która jest w razie potrzeby używana do automatycznego odtworzenia danych usługi IBM SaaS.

1.9 Eksportowanie zawartości Klienta

Klient może eksportować swoją Zawartość z usługi IBM SaaS w celu przechowywania jej na nośniku pamięci masowej. Klient wybiera lokalizację, w której będzie zapisywana wyeksportowana zawartość, oraz jest odpowiedzialny za wydatki z tego tytułu.

1.10 Automatyczne monitorowanie i odzyskiwanie

Usługa IBM SaaS monitoruje swoją dostępność. W przypadku, gdy usługa stanie się niedostępna lub nie będzie odpowiadać, wykonany zostanie proces odzyskiwania.

2. Składniki opcjonalne usługi IBM SaaS

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Usługa On Demand Consulting (ODC) Professional obejmuje zdalny dostęp za pośrednictwem portalu internetowego ODC dla maksymalnie 5 (pięciu) programistów („Osób Kontaktowych ze strony Subskrybenta”). Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mają dostęp w trybie 24/7 do artykułów w bibliotece wiedzy, akceleratorów i zasobów, a także nieograniczony dostęp do narzędzi umożliwiających przesyłanie zgłoszeń w formie dialogu (pytanie-odpowiedź) z kierownikiem ds. współpracy z Klientem i ekspertami z działu ODC. Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mogą prosić o udzielenie pomocy dotyczącej wszelkich aspektów usługi ODM on Cloud, w tym architektury platformy, sposobu wdrażania rozwiązań i metodyki realizacji.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Usługa ODC Enterprise obejmuje zdalny dostęp za pośrednictwem portalu internetowego ODC dla maksymalnie 10 (dziesięciu) programistów („Osób Kontaktowych ze strony Subskrybenta”). Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mają dostęp w trybie 24/7 do artykułów w bibliotece wiedzy, akceleratorów i zasobów, a także nieograniczony dostęp do narzędzi umożliwiających przesyłanie zgłoszeń w formie dialogu (pytanie-odpowiedź) z kierownikiem ds. współpracy z Klientem i ekspertami z działu ODC w okresie subskrypcji. Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mogą prosić o udzielenie pomocy dotyczącej wszelkich aspektów usługi ODM on Cloud, w tym architektury platformy, sposobu wdrażania rozwiązań i metodyki realizacji.

Osoba Kontaktowa ze strony Subskrybenta może zwracać się do działu IBM ODC o udzielenie pomocy w odniesieniu do uzgodnionych przez obie strony produktów pracy (mających jednoznacznie określone punkty rozpoczęcia i zakończenia) w wymiarze maksymalnie 24 godzin na każdy miesiąc subskrypcji. W przypadku produktów pracy może być dostępna pomoc dotycząca konkretnych przykładowych wzorców lub gotowego do eksploatacji kodu rozwiązania. Ponadto Osoby Kontaktowe ze strony Subskrybenta mogą uczestniczyć w cotygodniowych rozmowach telefonicznych dotyczących statusu projektu z kierownikiem ds. współpracy z Klientem ze strony działu IBM ODC. Jeśli potrzebna jest pomoc w odniesieniu do produktów pracy w wymiarze przekraczającym 24 godziny miesięcznie (poziom ujęty w subskrypcji), IBM może wyrazić zgodę na świadczenie takiej pomocy na podstawie odrębnej pisemnej umowy zawartej z Klientem.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Usługa IBM SaaS udostępnia opcję zakupu dodatkowych uprawnień zwiększających liczbę programistów mających dostęp do usługi przewidzianą w ramach opcji ODC Professional lub Enterprise.

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.

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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 (rekojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- 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.
- Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- 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.
- 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;
 - nieprzebrzegania 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.
- Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznanie z tytułu Dostępności

- 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.
- 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.
- 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 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 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%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

„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 = 60 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 60 minut Przeszoju = 43 140 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,86% osiągniętą 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, gości, uczestników lub zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.