

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 URL:

<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 (zwaną dalej odpowiednio „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 Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- 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 jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Milion Decyzji Reguł**. Decyzja Reguł to wynik wywołania zestawu reguł na serwerze wykonawczym reguł. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę odpowiedniej liczby Decyzji Reguł, zaokrąglonej w górę do pełnego miliona, uruchamianych lub przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Tysiąc Zarządzanych Artefaktów Decyzji**. Zarządzany Artefakt Decyzji to obiekt zarządzany przez serwer zarządzania decyzjami. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Artefaktów Decyzji, zaokrąglonej w górę do pełnego tysiąca, którymi ta usługa IBM SaaS zarządza w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. 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.
- 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 każdego Przedsięwzięcia.

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. 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.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. 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. 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 oraz 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 zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7.1 Serwisowanie

IBM powiadomi Klienta pocztą elektroniczną o każdej nowej wersji i aktualizacji usługi IBM SaaS oraz dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby skoordynować wdrażanie takich aktualizacji z Klientem. Jednakże Klient potwierdza i zgadza się, że IBM będzie wdrażać wszelkie nowe wersje i aktualizacje oprogramowania usługi IBM SaaS w ciągu 45 dni od ich ogólnego udostępnienia. Klient może przedstawić IBM konkretne daty i godziny, które nie mieszczą się w tym 45-dniowym okresie, a IBM spróbuje zaplanować aktualizacje w terminie zaproponowanym przez Klienta. Klient odpowiada za zapewnienie, aby wszelkie lokalne licencje używane z usługą IBM SaaS miały zawsze odpowiedni poziom określony w szczegółowych wymaganiach systemowych w serwisie WWW działu wsparcia IBM.

8. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

8.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach prasowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie usługi IBM SaaS.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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 (REKÓJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH, W TYM GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU.

8.7 Dane osobowe i zawartość podlegająca regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa zawartości podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub danych osobowych objętych szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą.

8.8 Certyfikat Privacy Shield

Niniejsza Usługa IBM SaaS jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, jeśli Klient wybiera opcję udostępniania zawartości w Stanach Zjednoczonych, i podlega Strategii Ochrony Prywatności IBM Privacy Shield, dostępnej pod adresem http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

Dodatek A

1. Omówienie i możliwości usługi IBM SaaS

Niniejsza usługa IBM SaaS zapewnia grupową, opartą na rolach platformę zarządzania procesem podejmowania decyzji, która umożliwia rejestrowanie i automatyzowanie 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 jako usługa konfigurowana pod kątem określonego poziomu wydajności opartego na średniej liczbie podejmowanych decyzji biznesowych na godzinę:

- 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

Wydajność może być także mierzona na podstawie liczby Decyzji i Artefaktów:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

Usługa udostępnia następujące podstawowe możliwości:

a. Środowisko pracy

Usługa IBM SaaS obejmuje dedykowane środowisko programistyczne, środowisko testowe oraz produkcyjne środowisko wykonawcze.

b. Oprogramowanie Pomocnicze i dostęp do niego

Do usługi IBM SaaS jest dołączone następujące Oprogramowanie Pomocnicze:

- IBM Rule 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.

c. 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.

d. Strona główna usługi IBM SaaS

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

e. 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.

f. 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.

- g. 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. Kopia zapasowa jest szyfrowana i przechowywana w innym centrum przetwarzania danych.
- h. Eksportowanie Zawartości Klienta
Klient może eksportować swoją Zawartość z usługi IBM SaaS w celu przechowywania jej na nośniku pamięci masowej. Wybór miejsca przechowywania dokonywany jest przez Klienta, a przechowywanie odbywa się na jego koszt.
- i. 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

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojnia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

1. Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie wpłynęło na dostępność usługi IBM SaaS. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności usługi IBM SaaS osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.

2. Poziomy usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (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%

* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz 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	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,86% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	