

IBM AdTarget

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania IBM — Warunki ogólne” (zwanego dalej „Warunkami ogólnymi”) dostępnego pod adresem: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Niniejsze Warunki Używania uzupełniają postanowienia Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowy IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy. W przypadku sprzeczności Warunków Ogólnych oraz niniejszych Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi.

Klient jest uprawniony do korzystania z usługi IBM SaaS tylko po uprzednim zaakceptowaniu niniejszych Warunków Używania. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania. Kliknięcie przycisku „Akceptuję” po wyświetleniu niniejszych Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS oznacza również zgodę Klienta na Warunki Ogólne.

OSOBA AKCEPTUJĄCA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA W IMIENIU KLIENTA OŚWIADCZA I GWARANTUJE, ŻE MA WSZELKIE UPRAWNIENIA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ODNIESIENIU DO NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA. OSOBA, KTÓRA NIE WYRAŻA ZGODY NA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA ALBO NIE JEST W PEŁNI UPOWAŻNIONA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ODNIESIENIU DO NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA, NIE MOŻE W ŻADEN SPOSÓB KORZYSTAĆ ANI UCZESTNICZYĆ W KORZYSTANIU Z FUNKCJI WCHODZĄCYCH W SKŁAD USŁUG IBM SAAS.

Część 1 – Warunki IBM

1. Usługi IBM SaaS

Wymieniona poniżej usługa IBM SaaS jest objęta niniejszymi Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS przyjętymi zgodnie z Międzynarodową Umową IBM International Passport Advantage lub Międzynarodową Umową IBM International Passport Advantage Express:

- IBM AdTarget

Wymieniona poniżej usługa IBM SaaS jest objęta niniejszymi Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS przyjętymi zgodnie z Międzynarodową Umową IBM Dotyczącą Wybranych Ofert Usług IBM SaaS.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie następujących miar:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Milion Wywołań Serwera (Million Server Calls - MSC). Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do usługi IBM SaaS i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Jednostki. Wywołania Serwera przetworzone przez różne Identyfikatory Jednostek będą liczone jako unikalne Wywołania Serwera odpowiadające poszczególnym unikalnym Identyfikatorom Jednostek. Identyfikator Jednostki służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach usługi IBM SaaS, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW Klienta. Każda jednostka uprawnień MSC reprezentuje jeden Milion Wywołań Serwera. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia, wyrażone w liczbie jednostek MSC, umożliwiające obsługę liczby Wywołań Serwera przetwarzanej w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement 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 każdego Przedsięwzięcia.

3. Opłaty i rozliczenia

3.1 Opcje rozliczeń

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym. Opłata za subskrypcję usługi IBM SaaS może być rozliczana:

- a. z góry w pełnej wysokości;
- b. raz na miesiąc (z dołu);
- c. raz na kwartał (z góry);
- d. raz na rok (z góry).

Wybrany sposób rozliczenia będzie obowiązywał przez cały okres wyszczególniony w dokumencie Proof of Entitlement lub Dokumencie Transakcyjnym. Kwota należna za dany cykl rozliczeniowy zostanie obliczona na podstawie rocznej opłaty za subskrypcję i liczby cykli rozliczeniowych w ciągu roku.

3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej i wykazywana na pierwszej wystawionej Klientowi fakturze. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

3.3 Opłaty za nadwyżki

Jeśli wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym. Jeśli usługa zostanie udostępniona Klientowi w trakcie danego kwartału, nadwyżka zostanie naliczona w sposób proporcjonalny.

3.4 Usługi zdalne (realizowane przez pracowników)

Usługi zdalne są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i rozliczane w momencie ich zamówienia.

4. Utworzenie konta i dostęp

Gdy Użytkownicy usługi IBM SaaS zarejestrują się, aby utworzyć konto (zwane dalej „Kontem”), IBM może udostępnić im identyfikator i hasło do tego Konta. Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników usługi IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi jego Konta i dbać o ich aktualność. Klient może w dowolnej chwili zażądać poprawienia lub usunięcia Danych Osobowych udostępnionych w ramach rejestracji Konta lub korzystania z usługi IBM SaaS, przy czym usunięcie takich danych może uniemożliwić dostęp do tej usługi.

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 oraz korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

5. Usługi zdalne

5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 10 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkolenia oraz konfigurowania w celu przygotowania do pracy z usługą IBM SaaS. Usługi można zakupić na podstawie Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM, że jego dostęp do usługi IBM SaaS jest niezależny od wykorzystania wszystkich godzin.

6. Odnowienie Okresu Subskrypcji

6.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia Okresu Subskrypcji jako „automatyczną”, Klient może przedłużyć upływający Okres Subskrypcji usługi IBM SaaS w drodze pisemnego upoważnienia do przedłużenia (używając np. formularza zamówienia, pisma z zamówieniem lub zlecenia zakupu) złożonego zgodnie z warunkami Umowy przed datą wygaśnięcia.

JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGAŚNIĘCIA UMOWY, UPŁYWAJĄCY OKRES SUBSKRYPCJI USŁUGI IBM SAAS ZOSTANIE AUTOMATYCZNIE PRZEDŁUŻONY O JEDEN ROK LUB O KOLEJNY OKRES RÓWNY ORYGINALNEMU OKRESOWI OBOWIĄZYWANIA UMOWY, CHYBA ŻE PRZED DATĄ WYGAŚNIĘCIA UMOWY IBM OTRZYMA BEZPOŚREDNIO OD KLIENTA LUB JEGO RESELLERA PISEMNE POWIADOMIENIE, W KTÓRYM KLIENT WYRAZI WOLĘ NIEPRZEDŁUŻANIA OKRESU SUBSKRYPCJI. W PRZECIWNYM RAZIE KLIENT ZGADZA SIĘ UIŚCIĆ ODPOWIEDNIE OPŁATY ZA PRZEDŁUŻENIE.

6.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia subskrypcji na zasadzie kontynuacji naliczania opłat po zakończeniu Okresu Subskrypcji, 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 musi przedstawić IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi IBM SaaS Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

6.3 Konieczność odnowienia przez Klienta

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia subskrypcji jako „subskrypcji ulegającej zakończeniu”, usługa IBM SaaS nie zostanie przedłużona po upływie początkowego Okresu Subskrypcji. W celu dalszego korzystania z usługi IBM SaaS po upływie początkowego Okresu Subskrypcji Klient musi uzyskać nową subskrypcję usługi IBM SaaS, kontaktując się z przedstawicielem handlowym IBM lub resellerem.

7. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do usługi IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Takie wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Informacje o Wsparciu Technicznym można znaleźć pod następującym adresem:

<http://www.ibm.com/support>.

8. Dodatkowe warunki usług IBM SaaS

8.1 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.

8.2 Certyfikat zgodności 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 certyfikatu, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Informacje cookie

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Umowa Dotycząca Poziomu Usług

Jeśli w dokumencie PoE Klienta określono stosowną umowę dotyczącą poziomu usług (zwaną dalej "Umową Dotyczącą Poziomu Usług"), to usługa IBM SaaS jest udostępniana zgodnie z warunkami Umowy Dotyczącej Poziomu Usług załączonej do niniejszych Warunków Używania jako Dodatek B, z uwzględnieniem wskazanych w tejże umowie zadośćuczynień. Umowa Dotycząca Poziomu Usług określa

wyłączne zadośćuczynienie przysługujące Klientowi w odniesieniu do zdefiniowanych w niej zobowiązań dotyczących poziomu usług.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM

Część 2 — Warunki dla poszczególnych krajów

Następujące warunki zastępują lub modyfikują warunki przywołane w Części 1. Wszystkie warunki Części 1, które nie podlegają niniejszym zmianom, pozostają niezmienione i zachowują skuteczność. Niniejsza Część 2 zawiera zmiany niniejszych Warunków Używania i obejmuje:

- poprawki obowiązujące w krajach obu Ameryk;
- poprawki obowiązujące w krajach Azji Wschodniej;
- poprawki obowiązujące w krajach Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH OBU AMERYK

BELIZE, KOSTARYKA, DOMINIKANA, SALWADOR, HAITI, HONDURAS, GWATEMALA, NIKARAGUA ORAZ PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTYNA, BRAZYLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKWADOR, MEKSYK, PERU, URUGWAJ, WENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZYLIA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

STANY ZJEDNOCZONE

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH AZJI WSCHODNIEJ

BANGLADESZ, BHUTAN ORAZ NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**POPRAWKI OBOWIAZUJĄCE W KRAJACH EUROPY, BLISKIEGO WSCHODU I AFRYKI (EMEA)
BAHRAJN, KUWEJT, OMAN, KATAR, ARABIA SAUDYJSKA ORAZ ZJEDNOCZONE EMIRATY ARABSKIE**

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Dodatek A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget to rozwiązanie, które pozwala Klientom wybierać i syndykować konkretne czynności wykonywane przez odwiedzających serwis WWW oraz segmentować informacje dotyczące identyfikatorów dla certyfikowanych partnerów IBM w zakresie reklamy odstonowej. Dane udostępniane do syndykacji w usłudze AdTarget pochodzą bezpośrednio ze zdarzeń opatrzonych znacznikami, które Klient wskazał jako przeznaczone do gromadzenia danych w ramach swojego używania usług IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Dane na temat aktywności odwiedzających oraz dane segmentów są wysyłane do wybranego przez Klienta partnera, a następnie wykorzystywane przez takiego partnera do wyświetlania odpowiednich reklam odwiedzającym po tym, jak opuszczą serwis WWW Klienta.

AdTarget obsługuje aktywną syndykację obsługiwanych przez usługi IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics danych oraz identyfikatorów segmentów odwiedzających do maksymalnie 3 (trzech) certyfikowanych partnerów IBM w zakresie reklamy odstonowej jednocześnie. Klienci zarządzają swoimi poziomami syndykacji danych partnerów bezpośrednio za pomocą interfejsu użytkownika usługi AdTarget.

AdTarget obsługuje syndykację elementów danych związanych z czynnościami, takimi jak wyświetlenie strony, wyświetlenie produktu, dokonanie zakupu, złożenie zamówienia, wyszukiwanie i konwersja, zgodnie z wdrożonymi przez Klienta znacznikami Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Dodatek B

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług obejmuje wymienione poniżej usługi SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM oferuje swoim Klientom niniejszą Umowę Dotycząca Poziomu Usług zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej, przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta.

1. Definicje

- „Przestój Aplikacji” — okres, w którym użytkownicy udostępnianych przez IBM elementów interfejsu aplikacji nie mogą korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których mają odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregoś elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia.
- „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.
- „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.
- „Reklamacja” — roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową Dotycząca Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- „Miesiąc Obowiązywania Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.
- „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- „Przestój” — Przestój Aplikacji i/lub Przestój Przetwarzania Przychodzących Danych dotyczący Poziomu Usług podanego w poniższej tabeli. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
 - Planowego Przestoju Systemu;
 - działania Siły Wyższej;
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - nieprzebrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- „Siła Wyższa” — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi, na które IBM nie ma wpływu.

- j. „Przestój Gromadzenia Przychodzących Danych” — okres, w którym Usługa nie może zbierać przychodzących danych za pomocą elementów Usługi przeznaczonych do przetwarzania przychodzących danych (jeśli ma zastosowanie).
- k. „Planowany Przestój Systemu” — planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją.
- l. „Usługa” — Usługa objęta niniejszą Umową Dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie tejże Umowy.
- m. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznania z tytułu Dostępności

Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną Usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia, w tym informację o dacie i godzinie pierwszego wystąpienia Zdarzenia, oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta 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, którego dotyczy taka Reklamacja.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary łącznego czasu trwania Przestojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy w odniesieniu do stosownego Poziomu Usług wskazanego w poniższej tabeli. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przestojów Aplikacji oraz Zdarzenie Przestojów Przetwarzania Danych Przychodzących, IBM potraktuje nakładające się okresy Przestojów jako jeden i ten sam okres Przestojów, a nie jako dwa oddzielne okresy Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności 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 z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

W przypadku Usługi Pakietowej (czyli Usług 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. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Jeśli Klient nabył Usługę u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z Usługą i Umową Dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) Usługi za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% (dwudziestu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.

UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.

3. Poziomy Usług

Usługa	Stosowny Poziom Usług	
	Dostępność Aplikacji osiągnięta w Miesiącu Obowiązania Umowy	Dostępność Gromadzenia Przychodzących Danych osiągnięta w Miesiącu Obowiązania Umowy
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	T	N

Osiągnięty Poziom Usług w Miesiącu Obowiązania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Mniej niż 97,000%	20%

„Osiągnięty Poziom Usług” jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przesztojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania Przesztojów w Miesiącu Obowiązania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 50 minut Przesztojów = 43 150 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,884%
---	--

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, odtwarzanie, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;
- naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.