

IBM Digital Recommendations

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 odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Wymienione poniżej usługi IBM SaaS są objęte 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 Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Wymienione poniżej usługi IBM SaaS są objęte niniejszymi Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS przyjętymi zgodnie z Międzynarodową Umową IBM Dotyczącą Wybranych Ofert Usług IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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 usług IBM SaaS, jest Tysiąc Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (Thousand Revenue Conversion Unit – TRCU). Jednostka Przeliczeniowa Przychodów to niezależna od waluty miara Przychodów odnosząca się do usługi IBM SaaS. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się pod adresem http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Każda jednostka uprawnień TRCU reprezentuje jeden Tysiąc jednostek RCU. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia, wyrażone w liczbie jednostek TRCU, umożliwiające obsługę łącznej wartości Przychodów przetwarzanych lub zarządzanych za pomocą usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. 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.

W celach związanych z niniejszą ofertą usług IBM SaaS Identyfikator Klienta jest taki sam, jak Identyfikator Jednostki.

- c. 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.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy USD Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy USD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów amerykańskich (USD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w USD wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- e. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy EUR Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy EUR Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy euro (EUR). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w EUR wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- f. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy GBP Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy GBP Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy funtów szterlingów (GBP). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w GBP wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- g. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Milion JPY Przychodu ze Sprzedaży. Milion JPY Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w milionach jenów japońskich (JPY). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego Przychodu ze Sprzedaży w JPY wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- h. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy CAD Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy CAD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów kanadyjskich (CAD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w CAD wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- i. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy AUD Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy AUD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów australijskich (AUD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w AUD wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- j. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy SGD Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy SGD Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy dolarów singapurskich (SGD). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w SGD wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

- k. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dziesięć Tysięcy BRL Przychodu ze Sprzedaży. Dziesięć Tysięcy BRL Przychodu ze Sprzedaży to kwota przychodu wygenerowanego przez Klienta w związku z realizacją inicjatyw internetowych monitorowanych przy użyciu usługi IBM SaaS, wyrażona w dziesiątkach tysięcy reali brazylijskich (BRL). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznego przychodu ze sprzedaży w BRL wygenerowanego w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Konfiguracja

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM naliczy jednorazową opłatę konfiguracyjną przy pierwszym udostępnieniu usługi IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Stawka i okres rozliczeniowy, na podstawie których dokonywane będzie rozliczenie, zostaną wskazane w Dokumencie Transakcyjnym.

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 prowadzenia działalności (będącym kwartałem roku kalendarzowego) 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.

3.4 Usługi Zdalne (realizowane przez pracowników)

Usługi Zdalne są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze w momencie ich zamówienia. Usługi tracą ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

4. Usługi zdalne

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkolenia oraz usług konfiguracyjnych w celu przygotowania do pracy z aplikacjami IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer lub IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkolenia oraz usług konfiguracyjnych w celu przygotowania do pracy z aplikacją IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Usługi te obejmują maksymalnie 20 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami i wsparcia w zakresie optymalizacji konfiguracji i użytkowania dla Klientów, którzy zostali już przygotowani do pracy (lub w połączeniu z przygotowaniem do pracy), dla jednej z następujących usług: IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer lub IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

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 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 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>.

7. **Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS**

7.1 **IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent**

Opłata za subskrypcję niniejszej usługi IBM SaaS obejmuje następujące pozycje:

- a. Na podstawie oceny dokonanej przez IBM Klient otrzyma Identyfikatory Klienta w liczbie odpowiedniej do potrzeb związanych z rekomendacjami. Jeśli będzie to konieczne, w ramach powyższej puli Klient uzyska bezpłatnie od 1 do 50 Identyfikatorów Klienta.
- b. Usługa IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange (w zależności od przypadku) na każdy Identyfikator Klienta.
- c. Usługa IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import (w zależności od przypadku) ze standardowymi modułami importu danych (Category Definition File, Enterprise Products Report i Forecast Metrics).

7.2 **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 przesyłanie 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.

7.3 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 certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 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>.

7.5 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.

7.6 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 zadośćczynień. Umowa Dotycząca Poziomu Usług określa wyłączone zadośćczynienie przysługujące Klientowi w odniesieniu do zdefiniowanych w niej zobowiązań dotyczących poziomu usług.

Dodatek A

Rozwiązania IBM Digital Recommendations umożliwiają automatyzację i optymalizację procesu tworzenia spersonalizowanych rekomendacji ofert. Usługa Digital Recommendations obejmuje optymalizację zarówno ofert produktów (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer), jak i treści ogólnych (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) licencjonowanych jako odrębne rozwiązania.

Usługa Content Recommendations automatyzuje i optymalizuje proces tworzenia spersonalizowanych sugestii zawartości na stronie WWW Klienta. Interfejs użytkownika usługi Content Recommendations umożliwia zdefiniowanie strategii rekomendacji zawartości oraz konkretnych reguł biznesowych Klienta zgodnie z jego wymaganiami.

Usługa Product Recommendations / Intelligent Offer automatyzuje i optymalizuje proces tworzenia spersonalizowanych sugestii produktów w serwisie WWW Klienta, w jego kampaniach pocztowych i innych kanałach marketingowych. Interfejs użytkownika usługi Product Recommendations / Intelligent Offer umożliwia zdefiniowanie strategii rekomendacji zgodnie z wymaganiami Klienta. Komponent zarządzania regułami biznesowymi oferuje graficzny interfejs użytkownika umożliwiający definiowanie zaawansowanych reguł biznesowych, które mogą zastąpić lub doprecyzować ostateczne rekomendacje produktu sporządzone za pomocą dostępnych w rozwiązaniu algorytmów powinowactwa. Komponent testowy A/B został zaprojektowany specjalnie pod kątem testów podziału A/B/C & D, które umożliwiają określenie względnego wpływu strategii rekomendacji produktów na konwersje odwiedzających w serwisie WWW.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent oferuje te same usługi, co Product Recommendations / Intelligent Offer, ale bez wymogu subskrypcji produktu IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Dodatek B

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do następujących usług IBM SaaS:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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 któregośkolwiek 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 dotyczącą 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);
 - nieprzestrzegania 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 Przestoiu. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przestoiu Aplikacji oraz Zdarzenie Przestoiu Przetwarzania Danych Przychodzących, IBM potraktuje nakładające się okresy Przestoiu jako jeden i ten sam okres Przestoiu, a nie jako dwa oddzielne okresy Przestoiu. 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 Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	T	T
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	T	T
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	T	T

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 Przeszłości 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 Przeszłości w Miesiącu Obowiązania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 50 minut Przeszłości = 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.