

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

IBM Emptoris Spend Analysis 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 Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced Add-on

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Autoryzowany Użytkownik to unikalna osoba otrzymująca dostęp do usługi IBM SaaS. Klient musi nabyć odrębne, dedykowane uprawnienia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani przekazane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Opłaty za niepełny miesiąc

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

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

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.

5. Wsparcie techniczne

Po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych 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 dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Do śledzenia zgłoszeń problemów dotyczących usługi IBM SaaS służą następujące poziomy istotności:

| Poziom istotności | Definicja poziomu istotności |
|-------------------|--|
| 1 | Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none">● Brak możliwości używania produktu lub kontynuowania pracy w rozsądnym zakresie z wykorzystaniem produktu w środowisku produkcyjnym.● Naruszenie zasad bezpieczeństwa produktu.● Uszkodzenie danych.● Dostawcy i nabywcy nie mają możliwości składania ofert (za pośrednictwem interfejsu użytkownika lub poprzez import).● Żaden użytkownik nie może tworzyć, przeglądać, zatwierdzać ani podpisywać umów. |
| 2 | Istotne zakłócenie działalności obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none">● Komponenty newralgiczne nie działają prawidłowo.● Działanie produktu spowodowało znaczne obniżenie produktywności.● Użytkownicy nie otrzymują zaproszeń na zdarzenia.● Przepływy pracy i reguły zatwierdzania umów działają nieprawidłowo.● Zamówienia nie są prawidłowo przekazywane do dostawców. |
| 3 | Niewielkie utrudnienie działalności obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none">● Komponenty produktu nie działają prawidłowo, aczkolwiek dostępne jest rozwiązanie alternatywne.● Element o mniejszym znaczeniu jest niedostępny, przy czym nie ma rozwiązania alternatywnego.● Nie można załączyć dokumentu do pozycji związanej ze zdarzeniem.● Funkcja formatowania szablonów powiadomień nie działa poprawnie.● Elementy oprogramowania, które nie mają newralgicznego znaczenia, generują rezultaty niezgodne z oczekiwaniami. |

| Poziom istotności | Definicja poziomu istotności |
|-------------------|---|
| 4 | Minimalne utrudnienie działalności obejmuje następujące przypadki: <ul style="list-style-type: none"> • Prośba o podanie informacji o produkcie. • Prośba o objaśnienie dokumentacji produktu. • Prośba o opisanie sposobu eksportu zdarzenia. • Prośba o opisanie sposobu zaplanowania zadania tworzenia raportów. |

6. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Serwisy i usługi osób trzecich

Jeśli Klient lub użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać Treść 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 udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie Treści, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

6.2 Zgodność 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/>.

6.3 Gromadzenie i przetwarzanie danych

6.3.1 Gromadzenie

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.

6.3.2 Przetwarzanie

W przypadku transakcji przeprowadzanych we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii obowiązują następujące warunki:

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości, w tym wszelkich danych osobowych (w rozumieniu Dyrektywy 95/46/WE) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Australia, Białoruś, Francja, Holandia, Indie, Irlandia, Kanada, Niemcy, Stany Zjednoczone i Wielka Brytania. Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia usługi IBM SaaS.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub Szwajcarii nie jest objęte programami Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska i Stany Zjednoczone–Szwajcaria, Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

6.4 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

6.5 Zawartość usługi IBM SaaS

Kopie zapasowe są tworzone codziennie dla Instancji produkcyjnych oraz co tydzień dla Instancji nieprodukcyjnych. IBM będzie przechowywać kopie zapasowe danych Klienta przez maksymalnie 90 dni dla Instancji produkcyjnych i maksymalnie 7 dni dla Instancji nieprodukcyjnych. IBM przechowuje kopie zapasowe wyłącznie na potrzeby usuwania skutków awarii lub innych prac związanych z odtwarzaniem usługi IBM SaaS, a nie w celu odzyskania danych, które Klient usunął z usługi IBM SaaS. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia usługi IBM SaaS w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie ma możliwości odzyskania usuniętych danych i nie jest do tego zobowiązany.

Przed zakończeniem świadczenia usługi IBM SaaS Klient może użyć dowolnych dostępnych opcji raportowania lub eksportowania usługi IBM SaaS w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego zakresu prac. Po otrzymaniu wniosku od Klienta IBM zniszczy lub zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od zakończenia świadczenia usługi IBM SaaS. Aby otrzymać certyfikat zniszczenia zawartości lub zażądać jej kopii, należy skontaktować się z działem Wsparcia Technicznego.

6.6 Przerwy

W przypadku usługi IBM SaaS planowany przerwy na konserwację jest określony w Podręczniku Wsparcia dla usługi IBM SaaS. Dopuszcza się zaplanowanie dodatkowego przerwy pod warunkiem uprzedniego powiadomienia o tym Klienta za pośrednictwem działu wsparcia technicznego. W tym czasie usługa IBM SaaS może być niedostępna zależnie od rodzaju zaplanowanych prac konserwacyjnych. Przerwy w powyższych godzinach nie jest uwzględniany przy obliczaniu uznania z tytułu umowy dotyczącej poziomu usług. IBM zastrzega sobie prawo do nieplanowanych przerwy związanych z sytuacjami awaryjnymi.

6.7 Usługi dodatkowe

6.7.1 Aktualizacje aplikacji

IBM będzie instalować i konfigurować aktualizacje oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub nieprodukcyjnych w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

IBM powiadomi Klienta o zakończeniu okresu wsparcia wersji programu IBM udostępnionej w ramach usługi IBM SaaS z 12-miesięcznym wyprzedzeniem. Przed zakończeniem okresu wsparcia IBM dokona we współpracy z Klientem migracji wszystkich Instancji usługi IBM SaaS Klienta do wersji Programów IBM objętych wsparciem. Koszty migracji poniesie Klient. Jeśli migracja do wersji programu IBM objętej wsparciem nie zakończy się w okresie wypowiedzenia z przyczyn innych niż opóźnienia spowodowane wyłącznie przez IBM lub jego podwykonawców, to IBM może rozwiązać niniejszą umowę za pisemnym 30-dniowym wypowiedzeniem.

6.7.2 Odświeżanie baz danych

IBM będzie replikować zawartość produkcyjnej bazy danych do środowiska nieprodukcyjnego Klienta raz na kwartał, dla każdego zakupionego systemu nieprodukcyjnego. Usługi odświeżania będą wykonywane w czasie uzgodnionym przez obie Strony z uwzględnieniem dostępnych terminów.

6.8 Certyfikaty dostarczane przez Klienta

Usługa IBM SaaS zostanie skonfigurowana pod kątem korzystania z adresu URL dostarczonego przez IBM, chyba że Klient wyraźnie zażąda używania własnego adresu URL. Jeśli Klient postanowi używać własnego adresu URL na potrzeby usługi IBM SaaS, to Klient będzie w pełni odpowiadał za taki adres, za jego konserwację oraz za koszt jego odnowienia wraz w wszelkimi wymaganymi certyfikatami. Klient musi dostarczyć wymagane certyfikaty i informacje konfiguracyjne do IBM zanim usługa IBM SaaS zostanie udostępniona.

6.9 Usuwanie Skutków Katastrofy

Jeśli Klient korzysta z aktualnej, obsługiwanej wersji usługi IBM SaaS, to w przypadku poważnego przestoju w pracy systemu spowodowanego przez zdarzenie losowe niezależne od IBM (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź) wykonywana jest operacja Usuwania Skutków Katastrofy, która polega na odtworzeniu danych produkcyjnych Klienta w ramach jednej z Instancji nieprodukcyjnych lub jednego z Połączeń nieprodukcyjnych Klienta. Zastrzega się przy tym, że powyższa opcja jest dostępna wyłącznie pod warunkiem zakupienia przez Klienta co najmniej jednej Instancji nieprodukcyjnej każdego Powiązanego Programu IBM. Usuwanie Skutków Katastrofy jest dostępne tylko w przypadku Instancji i Połączeń produkcyjnych. W ramach Usuwania Skutków Katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć usługę IBM SaaS w 72 godziny (Docelowy Czas Odzyskiwania), przy czym w przypadku Instancji i Połączeń produkcyjnych Docelowy Moment Odzyskiwania to 24 godziny.

6.10 Wymagania dotyczące uprawnień zbiorczych

Klient musi uzyskać uprawnienie do Instancji oraz uprawnienia dla Autoryzowanych Użytkowników w liczbie wystarczającej do objęcia wszystkich użytkowników usług IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud i IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud w ramach usługi IBM SaaS.

6.11 Uprawnienia niewymagane

Usługa IBM SaaS obejmuje rolę administratora. Klient nie musi nabywać uprawnień Autoryzowanego Użytkownika dla administratorów usługi IBM SaaS.

Administrator jest upoważniony do nadawania uprawnień dostępu do danych i aplikacji dla kategorii/roli wydatków, modyfikowania właściwości aplikacji, konfigurowania wymiarów, miar i atrybutów, konfigurowania wewnętrznych i zewnętrznych użytkowników platformy Strategic Supply Management Platform, jak również organizacji, źródeł danych, grup, ról, przepływów pracy, kategorii i głównych rekordów dostawców.

Dodatek A

1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

Usługa IBM SaaS obejmuje następujące opcje i możliwości:

- Dimension Explorer — narzędzie, które pozwala wyświetlać historyczne profile wydatków w wielowymiarowym, konfigurowalnym widoku. Umożliwia ono stosowanie filtrów i tworzenie zakładek, a ponadto zapewnia szczegółowy wgląd w wydatki, sięgający poziomu pojedynczych transakcji. Użytkownicy mogą także przeglądać i eksportować poszczególne dane, aby analizować je w trybie bez połączenia.
- Top Reports — narzędzie, które udostępnia użytkownikowi znaczniki do nadawania priorytetu raportom utworzonym w ramach aplikacji, a także zakładkom i panelom kontrolnym.
- Administration — narzędzie dla administratorów do zarządzania rolami użytkownika i powiązanimi uprawnieniami oraz widocznością i właściwościami danych. Funkcja ta pozwala także śledzić intensywność używania aplikacji dzięki szczegółowym raportom na ten temat.
- Dashboard — narzędzie, które pozwala użytkownikowi tworzyć i konfigurować wieloelementowe panele kontrolne oparte na różnych składnikach raportów opracowanych w ramach aplikacji. Ponadto umożliwia współużytkowanie i eksportowanie utworzonej zawartości.
- Tabulation — narzędzie, które pozwala tworzyć, wyświetlać i eksportować raporty tabelaryczne, w skład których wchodzi wymiary o maksymalnej zawartości trzech wierszy i trzech kolumn. Dodatkowo użytkownicy mogą tworzyć zagnieżdżone tabele przestawne, obejmujące nawet 5 wymiarów. Możliwy jest także eksport raportów tabelarycznych do aplikacji Excel i/lub udostępnianie ich innym użytkownikom usługi Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analytics — narzędzie do tworzenia podstawowych raportów opartych na zapytaniach, które następnie można eksportować do aplikacji Excel i/lub udostępniać innym użytkownikom usługi Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Feedback — narzędzie, które pozwala aktualizować klasyfikację wydatków na podstawie gromadzonych opinii i proponowanych zmian w zakresie ich przydzielania oraz hierarchii wymiarów.

2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

Usługa IBM SaaS obejmuje następujące opcje i możliwości:

- Dimension Explorer — narzędzie, które pozwala wyświetlać historyczne profile wydatków w wielowymiarowym, konfigurowalnym widoku. Umożliwia ono stosowanie filtrów i tworzenie zakładek, a ponadto zapewnia szczegółowy wgląd w wydatki, sięgający poziomu pojedynczych transakcji. Użytkownicy mogą także przeglądać i eksportować poszczególne dane, aby analizować je w trybie bez połączenia.
- Top Reports — narzędzie, które udostępnia użytkownikowi znaczniki do nadawania priorytetu raportom utworzonym w ramach aplikacji, a także zakładkom i panelom kontrolnym.
- Administration — narzędzie dla administratorów do zarządzania rolami użytkownika i powiązanimi uprawnieniami oraz widocznością i właściwościami danych. Funkcja ta pozwala także śledzić intensywność używania aplikacji dzięki szczegółowym raportom na ten temat.

3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

Ta opcja usługi IBM SaaS dodaje do usługi IBM Spend Analysis on Cloud następujące funkcje i możliwości:

- Dashboard — narzędzie, które pozwala użytkownikowi tworzyć i konfigurować wieloelementowe panele kontrolne oparte na różnych składnikach raportów opracowanych w ramach aplikacji. Ponadto umożliwia współużytkowanie i eksportowanie utworzonej zawartości.

- Tabulation — narzędzie, które pozwala tworzyć, wyświetlać i eksportować raporty tabelaryczne, w skład których wchodzi wymiary o maksymalnej zawartości trzech wierszy i trzech kolumn. Dodatkowo użytkownicy mogą tworzyć zagnieżdżone tabele przestawne, obejmujące nawet 5 wymiarów. Możliwy jest także eksport raportów tabelarycznych do aplikacji Excel i/lub udostępnianie ich innym użytkownikom usługi Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analytics — narzędzie do tworzenia podstawowych raportów opartych na zapytaniach, które następnie można eksportować do aplikacji Excel i/lub udostępniać innym użytkownikom usługi Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Feedback — narzędzie, które pozwala aktualizować klasyfikację wydatków na podstawie gromadzonych opinii i proponowanych zmian w zakresie ich przydzielania oraz hierarchii wymiarów.

4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

Klient może korzystać z tej usługi w celu uzyskania dostępu do repozytoriów i przeszukiwania ich, wyświetlania raportów oraz uczestnictwa w przepływach pracy opinii w roli zatwierdzającego lub przekazującego, w wymiarze ograniczonym do dwunastu logowań w miesiącu.

5. IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment

Klient może wykorzystywać tę usługę IBM SaaS w swojej działalności pozaprodukcyjnej, w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania testów porównawczych, przemieszczania danych oraz zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do usługi IBM SaaS przeznaczonych do użytku wewnętrznego, za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona).

1. Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązania Umowy** — pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie 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;
 - nieprzestrzegania 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.
- e. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależę 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 Obowiązania 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 Obowiązania 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 dziesięciu procent (10%) sumy równej jednej dwunastej (1/12) 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) |
|---|---|
| <99,0% | 2% |
| < 97,0% | 5% |
| < 95,0% | 10% |

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

Przykład: łączny czas trwania Przestoju w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

| | |
|---|---|
| 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przestoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut | = 2% Uznanie z tytułu Osiągniętego Poziomu Usług na poziomie 98,8% 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.