

„IBM Cognos TM1 on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud“
- „IBM Cognos Performance Management User on Cloud“
- „IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud“
- „IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud“
- „IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud“
- „IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal šią mokesčių apskaičiavimo sistemą (-as):

- a. Įgaliotasis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Vartotojo Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- b. Egzempliorius yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- c. Įsipareigojimas yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis, kuriuo apmokestinamas Klientas. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusį dalinio mėnesio dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM Klientui pranešė, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“.

3.2 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento „IBM SaaS“ faktinis naudojimas viršys TSD ar Sandorio dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus TSD ar Sandorio dokumente.

4. Paskyros sukūrimas ir prieiga prie jos

Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ Vartotojas saugotų savo paskyros identifikatorių ir slaptažodį bei kontroliuotų prieigą prie „IBM SaaS“ Vartotojo paskyros galinčius naudoti asmenis arba bet kokį „IBM SaaS“ naudojimą Kliento vardu.

5. Nuotolinės paslaugos

„IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud“ nuotolinė paslauga apima ne daugiau nei 80 valandų konsultacijų ir pagalbos, įskaitant pradinio „IBM Cognos TM1 on Cloud“ („CTM1oC“) naudojimo atvejo identifikavimo palengvinimą, projekto planavimo ir „IBM CTM1oC“ diegimo pradžios konsultacijas, konsultacijas dėl „IBM CTM1oC“ ataskaitų kūrimo patvirtintų praktikų ir „IBM CTM1oC“ techninės priežiūros ir administravimo konsultacijas. Paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

6. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

6.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

6.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra nepertraukiamas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas turės prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Kliento „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesio nesumokėtus prieigos mokesčius.

6.3 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

7. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas, kaip nurodyta http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf arba paskesniuose IBM pateiktuose URL. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

8. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

8.1 Bazinis pasiūlymas

Kiekviename „IBM SaaS“ yra vienas gamybos, vienas ne gamybos egzempliorius, iki šešiasdešimt keturių gigabaitų (64 GB) atminties (RAM), skirtos TM1 duomenų bazės pakopai, ir 200 GB bendrai naudojamos aplanko vietos. Pagrindinis pasiūlymas laikomas kelių klientų aplinkoje su valdomu hipervizoriumi.

8.2 „Single Tenant Premium“

Jei „IBM SaaS“ sukurtas kaip „Single Tenant“, „IBM SaaS“ apima iki penkių šimtų dvylikos gigabaitų (512 GB) atminties (RAM), skirtos TM1 duomenų bazės pakopai, penkis šimtus gigabaitų (500 GB) bendrai naudojamos aplanko vietos, o duomenų bazės pakopa laikoma vieno kliento aplinkoje su valdomu hipervizoriumi ir (arba) priskirtu fiziniu serveriu.

8.3 Ne gamybos apribojimas

Jei „IBM SaaS“ pažymėta kaip „Ne gamybos“, „IBM SaaS“ galima naudoti tik Kliento ne gamybos veiksmams atlikti, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostiką, kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamą „IBM SaaS“ priedų ar plėtinių kūrimą, naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas.

8.4 Minimalūs reikalavimai

Klientui būtina turėti teises bent į vieną (1) „IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud“ ir į vieną (1) „IBM Cognos Performance Management User on Cloud“.

8.5 Nėra atitikties garantijos

„IBM SaaS“ galima naudoti kaip pagalbinę priemonę Klientui siekiant laikytis įsipareigojimų, kurie gali būti pagrįsti įstatymais, taisyklėmis, standartais ar praktikomis. Bet kokios „IBM SaaS“ pateikiamos instrukcijos, siūlomas naudojimas ar patarimai nėra teisinė, apskaitos arba kitokia specialisto konsultacija, todėl Klientas įspėjamas konsultuotis su teisininku arba kitais specialistais. Klientas išskirtinai atsakingas už tai, kad būtų užtikrintas Kliento ir Kliento veiklų, taikomųjų programų bei sistemų suderinamumas su visais taikomais įstatymais, taisyklėmis, standartais ir praktikomis. Šio „IBM SaaS“ naudojimas negarantuoja suderinamumo su jokia įstatymu, taisykle, standartu ar praktika.

Toliau Klientas pripažįsta, kad „IBM SaaS“ – tai įrankis, skirtas padėti Klientui, o ne pakaitalas, pakeičiantis Kliento valdymo ir darbuotojų įgūdžius, sprendimus ir patirtį patariant trečiosioms šalims, taip pat investuojant ir imantis kitokio verslo bei priimant rizikos valdymo sprendimus. Už rezultatus, gautus naudojant „IBM SaaS“, atsakingas Klientas.

8.6 „Microsoft“ produktų negalima naudoti, jei kyla didelė rizika

Klientas negali „Microsoft“ produktų naudoti jokia būdu ir jokiaje situacijoje, kai Produkto (-ų) triktis gali sukelti mirtį ar rimtai fiziškai sužeisti bet kokį asmenį, taip pat sukelti rimtą fizinę žalą ar žalą aplinkai („Didelės rizikos naudojimas“). Didelės rizikos naudojimo pavyzdžiai apima neapsiribojant: orlaivį ar kitas masinio žmonių gabenimo priemones, branduolinius arba cheminius įrenginius, gyvybės palaikymo sistemas, implantuojamą mediciną įrangą, motorines transporto priemones ar ginkluotės sistemas. Didelės rizikos naudojimas neapima Produktų naudojimo administraciniais tikslais, konfigūravimo duomenims, inžinerijos ir (arba) konfigūravimo įrankiams ar kitoms ne valdymo taikomosios programoms saugoti, kai jų triktis negali sukelti mirties, sužeisti ar padaryti rimtos fizinės arba aplinkosauginės žalos. Šios ne valdančios taikomosios programos gali komunikuoti su valdančiomis programomis, bet jos negali būti tiesiogiai ar netiesiogiai atsakingos už valdymo funkciją.

8.7 Draudžiamas naudojimas

Klientas negali naudoti arba suteikti kitiems teisės naudoti „IBM SaaS“ ar bet kurios „IBM SaaS“ dalies atskirai ar kartu su kitais produktais bet kuriai iš šių Labai rizikingų veiklų palaikyti: branduolinių objektų, masinio keleivių vežimo sistemų, oro eismo kontrolės sistemų, ginkluotės sistemų, orlaivių navigacijos ar ryšių kūrimas, konstravimas, valdymas, priežiūra arba bet kuri kita veikla, kur programos gedimas gali kelti mirties arba rimto sužalojimo pavojų.

8.8 Vartotojo vaidmenys

8.8.1 „IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud“

Naudojant „IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud“ galima kurti, modifikuoti ir (arba) naikinti TM1 duomenų bazės objektus; tvarkyti saugos nuostatas (vartotojus / grupes / teises); vykdyti procesus ir planuoti darbus; pasiekti serverio našumo informaciją (metrikų kubus ir serverių žurnalus); kurti ir tvarkyti darbo eigas; skaityti ir rašyti duomenis „IBM Cognos TM1“ serveryje, kuriame įdiegta „IBM SaaS“.

8.8.2 „IBM Cognos Performance Management User on Cloud“

„IBM Cognos Performance Management User on Cloud“ gali skaityti ir rašyti duomenis „IBM Cognos TM1“ serveryje, kuriame įdiegta „IBM SaaS“.

„IBM Cognos Performance Management User on Cloud“ neturi teisės naudoti jokių toliau nurodytų „IBM SaaS“ komponentų arba funkcijų:

- „IBM Cognos Performance Modeler“
- „IBM Cognos TM1 Architect“
- „IBM Cognos TM1 Perspectives“
- „IBM Cognos TM1 Turbo Integrator“ procesams kurti
- „IBM Cognos TM1 Operations Console“
- „IBM Cognos TM1 Applications“, skirtos administravimo funkcijoms vykdyti
- „IBM Cognos TM1 Applications Workflow“, skirtos administravimo funkcijoms vykdyti, išskyrus darbo eigos peržiūros ir patvirtinimo funkcijas
- Veikimas per nuotolinio darbalaukio protokolą

8.9 Įgalinimo programinė įranga

Šis „IBM SaaS“ pasiūlymas apima „IBM Cognos Analysis for Excel“ kaip įgalinimo programinę įrangą ir gali apimti kitą įgalinimo programinę įrangą. Klientas įgalinimo programinę įrangą gali naudoti tik kartu su naudojamu „IBM SaaS“ visą Prenumeratos laikotarpį. Jei įgalinimo programinėje įrangoje yra pavyzdinis kodas, Klientas papildomai turi teisę kurti išvestinius pavyzdinio kodo darbus ir naudoti juos nepažeidžiant šios teisės. Įgalinimo programinė įranga yra teikiama remiantis PLS, jei tokia yra, kaip „IBM SaaS“ komponentas ir jai galioja taikoma (-os) licencinė (-ės) sutartis (-ys).

8.10 Naudos gavimo vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius pagal „IBM SaaS“ užsakymo metu, kaip pagrindinę naudojimo vietą, nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

„IBM Cognos TM1 on Cloud“ („IBM SaaS“) – bendradarbiavimui skirtas, pagal įmonę pritaikomas biudžeto nustatymo, planavimo, analizės, pelningumo, modeliavimo, veiklos rodiklių ir ataskaitų siuntimo sprendimas. Šias programas palaiko 64 bitų internetinio analitinio apdorojimo (OLAP), atliekamo naudojant atmintį, serveris, kuris teikia sudėtingų kelių dimensijų duomenų analizės realiuoju laiku pagal pareikalavimą.

„IBM SaaS“ yra įtrauktas administravimo klientas, kuris leidžia administratoriams modeliuoti ir diegti biudžeto nustatymo, planavimo, analizės, pelningumo, modeliavimo, ataskaitų teikimo, metrikos ir veiklos rezultatų sprendimus. Jis taip pat apima žiniatinklio sąsają, kuri leidžia galutiniams vartotojams prisidėti, peržiūrėti ir patvirtinti planus, pasiekti ataskaitas, pagrindinius efektyvumo indikatorius ir metriką, taip pat atlikti specialiąją analizę, taip pat leidžia administratoriams stebėti „IBM Cognos TM1“ veiklą; „Excel“ priedą, kuris leidžia galutiniams vartotojams susipažinti, atrasti, kurti ataskaitas ir analizuoti „IBM Cognos TM1“ duomenis programa „Microsoft Excel“; programėlę mobiliesiems, kuri leidžia galutiniams vartotojams prisidėti, peržiūrėti ir patvirtinti planus „Apple iPad“; ir platinamą kliento programą, kuri leidžia galutiniams vartotojams įvesti duomenis, pasiekti ataskaitas, pagrindinius efektyvumo indikatorius ir metriką, taip pat atlikti specialiąją analizę.

Šis „IBM SaaS“ pasiūlymas apima vieną (1) Gamybos egzempliorių, vieną (1) Ne gamybos egzempliorių, iki šešiasdešimt keturių (64 GB) atminties (RAM), skirtos TM1 duomenų bazės pakopai, ir du šimtus gigabaitų (200 GB) dydžio bendrai naudojamą aplanką.

„IBM SaaS“ pasiūlymas laikomas kelių klientų aplinkoje su valdomu hipervizoriumi.

1. Avarinis atkūrimas

Susidarius katastrofiškoms sąlygoms (katastrofiškos sąlygos apibrėžiamos kaip „Force Majeure“ – nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsisakymą teikti paslaugas ir kiti kenkėjiški veiksmai, priemonių ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „IBM SaaS“ tapo nepasiekiamas, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo suvaldyti), IBM atstatys Kliento prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta toliau.

- Standartinė parinktis

IBM teiks techninę, programinę įrangą ir tinklo infrastruktūrą IBM duomenų centro tinkle, todėl Klientas galės atnaujinti prieigą prie „IBM SaaS“ per 14 dienų.

Aplinka bus atkurta, naudojant naujausią Turinio atsarginę kopiją, kaip aprašyta toliau, ne vėliau nei 24 valandos po atkurto Turinio duomenų rinkinio Turinio praradimo.

2. Turinio atsarginė kopija

Į „IBM SaaS“ pasiūlymą yra įtrauktas tik bendrai naudojamo aplanko Turinio atsarginis kopijavimas. Atsarginės kopijos kuriamos kiekvieną dieną vietoje ir nukopijuojamos į kitą atskirame duomenų centre esančią duomenų bazę, jei pirminėje vietoje įvyktų „Force Majeur“ įvykis. IBM saugos paskutines 7 kasdien kuriamas ir dvi papildomas kas savaitę kuriamas Atsarginės kopijas. Atsarginės kopijos užšifruojamos, kai nėra naudojamos atsarginėje sistemoje diske ir kai perduodamos. Nuorodos „dienos“ ir „kasdien“ reiškia kalendorines dienas.

3. Dalykai, už kuriuos IBM gali būti atsakinga, kai teikiamos avarinio atkūrimo ir atsarginių kopijų kūrimo paslaugos

Gali susiklostyti tokios aplinkybės, kad dėl IBM įsipareigojimų, susijusių su anksčiau aprašytų avarinio atkūrimo ir atsarginių kopijų kūrimo paslaugų teikimu, nevykdymo Klientui atsiranda teisė gauti žalą atlyginimą iš IBM. Neatsižvelgiant į pagrindą, pagal kurį Klientas gauna teisę reikalauti iš IBM atlyginti žalą (įskaitant esminį pažeidimą, aplaidumą, faktų iškraipymą arba kitą sutartinį ar deliktinį pažeidimą), IBM atsakomybė dėl visų pretenzijų, kylančių iš ar susijusių su IBM įsipareigojimų dėl avarinio atkūrimo ir atsarginių kopijų kūrimo paslaugų teikimo pažeidimu, bus įtraukta į Sutartyje apibrėžtą atsakomybės apimtį. Sumai už žalą dėl kūno sužalojimo (įskaitant mirtį) ir žalą nekilnojamajam turtui ir materialiajam asmeniniam turtui, už kurią IBM atsako teisiškai, nuostolių apribojimas netaikomas.

4. Dalykai, už kuriuos IBM nėra atsakinga, kai teikiamos avarinio atkūrimo ir atsarginių kopijų kūrimo paslaugos

JOKIU ATVEJU „IBM“, JOS PRISKIRTŲ PRODUKTŲ KŪRĖJAI AR TIEKĖJAI NĖRA ATSAKINGI UŽ ŠIUOS DALYKUS, NET JEI JIEMS BUVO PRANEŠTA APIE TOKIŲ APLINKYBIŲ ATSIKADIMO GALIMYBĖ:

- a. SPECIALIUOSIUS, ATSIKTIKINIUS, BAUDŽIAMUOSIUS AR NETIESIOGINIUS NUOSTOLIUS, ARBA BET KOKIUS EKONOMINIUS, NETIESIOGINIUS NUOSTOLIUS; ARBA
- b. PRARASTĄ PELNĄ, VERSLĄ, PAJAMAS, REPUTACIJĄ AR PLANUOTUS SUTAUPYMUS.

B priedas

Ši paslaugos lygio sutartis (PLS) skirta toliau nurodytiems „IBM SaaS“:

- „IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud“
- „IBM Cognos Performance Management User on Cloud“
- „IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud“
- „IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud“

IBM teikia šią PLS savo Klientams, taikydama šias sąlygas. Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti jūsų prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Jūs suprantate, kad ši PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžimai

- „Įgaliotasis kontaktinis asmuo“ – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.
- „Pasiiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma būsimoje sąskaitoje Paslaugų prenumeratos mokesčiams.
- „Pretenzija“ – tai jūsų Įgaliotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- „Klientas“ – tai juridinis asmuo, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM ir neturintis jokių materialinių įsipareigojimų, taip pat ir mokesčių įsipareigojimų, pagal IBM Paslaugos sutartį.
- „Prastovos“ – tai laikotarpis, per kurį Paslaugos gamybos sistema nustojo veikti ir visi jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų Paslaugos aspektų, kurių teises jie turi. Kitaip tariant, jei vartotojas gali kokių nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekama dėl:
 - Suplanuotų sistemos prastovų.
 - „Force majeure“ aplinkybių.
 - Problemų dėl Kliento ar trečiųjų šalių programų, įrangos ar duomenų;
 - Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie Paslaugos gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga).
 - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
 - Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- „Force Majeure“ – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, paslaugų neteikimo atakos ir kiti kenkėjiški veiksmai, komunalinių paslaugų sutrikimai ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios Paslauga tapo nepasiekiamą, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo kontroliuoti.
- „Suplanuotos sistemos prastovos“ – tai suplanuotas Paslaugos teikimo nutraukimas, siekiant atlikti paslaugos techninę priežiūrą.
- „Paslauga“ – tai „IBM SaaS“ pasiūlymai, kuriems taikoma ši PLS, kaip nurodyta šios PLS pirmajame puslapyje. Ši PLS taikoma kiekvienai Paslaugai atskirai, o ne visoms kartu.
- „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugas, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

Jei norite pateikti Pretenziją, IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos Paslaugos Įvykio palaikymo kortelę, vadovaudamiesi IBM procedūra, skirta pranešti apie 1 sudėtingumo problemas. Privalote nurodyti visą būtiną išsamią informaciją apie Įvykį, įskaitant laiką, kada Įvykis pirmą kartą jus paveikė, ir tinkamai padėti IBM diagnozuoti ir išspręsti Įvykį, kaip tai numatyta 1 sudėtingumo palaikymo kortelėse. Tokia kortelė turi būti užregistruota per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad Įvykis paveikė Paslaugos naudojimą.

Jūsų Įgaliojasis kontaktinis asmuo jūsų Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko Įvykis, pabaigos.

Jūsų Įgaliojasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrindą išsamią su Pretenzija susijusią informaciją, įskaitant, bet neapsiribojant, išsamius visų atitinkamų Įvykių aprašymus, ir nurodyti nepasiektą Paslaugos lygį.

IBM viduje įvertins bendrą Prastovų skaičių kiekvieną Sutartinį mėnesį. Pasiekiamumo kreditai bus pagrįsti Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, atitinkantį kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektą visą jungtinį pasiekiamumą, remiantis toliau pateikta lentele. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį Įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.

Jeį naudojami Paslaugų paketai (atskiros Paslaugos supakuotos ir parduodamos kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesťį už kiekvieną Paslaugą atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su viena paketo Paslauga per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienai paketo Paslaugai bet kurį Sutartinį mėnesį.

Jeį paslaugos įsigytos kaip Organizacijos programinės įrangos ir paslaugų parinktės (ESSO), Programinės įrangos ir paslaugų specialiosios parinktės (SSSO) ar Atvirojo infrastruktūros pasiūlymo (OIO) dalis, Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuotas atsižvelgiant į tuo metu paskelbtą Santykiams pagrindą tomo kainą (RSVP) už Paslaugą, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį. Jūs turėsite teisę gauti vieną trečiąją (1/3) Pasiekiamumo kredito.

Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, joku atveju neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą.

IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.

PAGAL ŠIĄ PLS JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ TEISĖS GYNIMO PRIEMONĖ (KOMPENSACIJA) ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

3. Paslaugų lygiai

Paslaugos pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Sutartinį mėnesį pasiektas Paslaugos lygis	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,75 %	2 %
95–98,99 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

„Pasiiekto Paslaugos lygio“ procentas apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 476 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 476 minučių Prastovų = 42 724 minutės</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito nuo 98,9 % Pasiektas paslaugos lygis</p>
---	--

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, klausimų ir atsakymų arba kūrimo;
- Pretenzijoms, kurias iškėlė IBM Kliento Paslaugos vartotojai, svečiai ir dalyviai;
- bet kokių esminių įsipareigojimų, nurodytų Naudojimo sąlygose, Tinkamo naudojimo strategijoje arba jūsų Paslaugos sutartyje, pažeidimams, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidus bet kokius mokestinius įsipareigojimus.