

„IBM Performance Management“

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos bus 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 sąlygos, 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 Monitoring“ („SaaS“)
- „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“)
- „IBM Application Performance Management“ („SaaS“)
- „IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers“
- „IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers“
- „IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers“
- „IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers“
- „IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers“
- „IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers“
- „IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers“
- „IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers“
- „IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers“
- „IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers“
- „IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal šias mokesčių apskaičiavimo sistemas, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- a. Vidutinis valdomas virtualusis serveris yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Serveris yra fizinis kompiuteris, kurį sudaro procesoriai, atmintis ir įvesties / išvesties funkcinės galimybės, vykdomas užklausų procedūras, komandas arba taikomąsias programas viename arba keliuose vartotojo arba kliento įrenginiuose. Kai naudojami stelažai, moduliai ar kita panaši įranga, kiekvienas atskiras fizinis įrenginys (pvz., modulis arba į stelažą įmontuotas įrenginys), turintis reikiamus komponentus, yra laikomas atskiru serveriu. Virtualusis serveris – tai virtualusis kompiuteris, sukurtas skaidant fiziniam serveriui prieinamus išteklius, arba neišskaidytas fizinis serveris. Reikia įsigyti vidutinį Valdomojo virtualiojo serverio teisių skaičių, pakankamą vidutiniam „IBM SaaS“ tvarkomų Valdomųjų virtualiųjų serverių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

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

Kai „IBM SaaS“ Vartotojai registruojasi paskyrai (toliau – „Paskyra“) gauti, IBM gali suteikti „IBM SaaS“ Vartotojui Paskyros identifikatorių ir slaptažodį. Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ Vartotojas tvarkytų ir laikytų aktualią savo Paskyros informaciją. Bet kuriuo metu Klientas gali pateikti prašymą visus Asmens duomenis, kurie buvo pateikti registruojant Paskyrą arba naudojant „IBM SaaS“, pataisyti arba pašalinti iš Paskyros informacijos ir ši informacija bus pataisyta arba ištrinta, tačiau duomenis pašalinus, prieiga prie „IBM SaaS“ gali tapti negalima.

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. „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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Reikalingas Kliento 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.

6. Techninis palaikymas

„IBM SaaS“ techninis palaikymas prieinamas prenumeratos laikotarpiu.

Palaikymo el. paštu ir „SaaS“ palaikymo portalio darbo laikas:

8:00–20:00 JAV Rytų standartinio laiko juostos laiku, pirmadienį–penktadienį (išskyrus švenčių dienas)

Speciali palaikymo linija JAV: 1-855-221-1166.

El. paštas: support@ibmserviceengage.com

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai:

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove) ir taikoma „IBM SaaS“, nebent šiame skyriuje nurodyta kitaip.

| Sudėtingumo lygis | Sudėtingumo lygio apibrėžimas | atsakymo laiko tikslai | Atsakymo laiko aprėptis |
|--------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo. | Per 1 val. | 27 x 7 |
| 2 | Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino. | Per 2 darbo valandas | Pir.–penkt. darbo valandomis |
| 3 | Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms. | Per 4 darbo valandas | Pir.–penkt. darbo valandomis |
| 4 | Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa | Per 1 darbo dieną | Pir.–penkt. darbo valandomis |

7. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

7.1 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendrauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba yra gavęs sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

7.3 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas

Norėdamas gauti „IBM SaaS“ pasiūlymą, teikiamą kaip „aukštesnės versijos įgijimo esamiems klientams“ („SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo“) pasiūlymas, klientas turi jau būti įsigijęs susijusios IBM programos, nurodytos „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo pavadinime, licencines teises. Pavyzdžiui, Klientas, nusipirkęs „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimo esamiems „IBM Tivoli Monitoring“ Klientams pasiūlymą, turi turėti licencijuotąsias teises į susijusią „IBM Tivoli Monitoring“ IBM programą. Kliento „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

Įgydamas „SaaS“ aukštesnę versiją, Klientas negali naudoti tų pačių susijusios IBM programos licencijos teisių savo vietinėje įdiegties aplinkoje, kaip ir „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisių. Pavyzdžiui, jei Klientas turi 23 Valdomojo virtualiojo serverio susijusios IBM programos teises ir pasirinko įsigyti 10 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinio valdomojo virtualiojo serverio teisių, Klientas gali stebėti 10

„SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinių valdomųjų virtualiųjų serverių iš „IBM SaaS“ aplinkos ir 13 Valdomųjų virtualiųjų serverių naudodamas vietinę įdiegtą programinę įrangą.

„Step-up SaaS“ neapima susijusios IBM programos Prenumeratos ir Palaikymo. Klientas pareiškia, kad yra įsigijęs taikomas susijusios (-ių) IBM programos (-ų) (1) licencijos teises ir (2) prenumeratą bei palaikymą. „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo prenumeratos laikotarpiu Klientas turi išlaikyti dabartinę IBM programos teisių, naudojamų kartu su „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisėmis, prenumeratą ir palaikymą. Tuo atveju, jei Kliento licencija naudoti susijusią (-ias) IBM programą (-as) arba susijusios (-ių) IBM programos (-ų) prenumerata ir palaikymas nutraukiami, nebegalios ir Kliento teisė naudoti „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymą.

7.4 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 adresą, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

1. „IBM Monitoring“ („SaaS“)

„IBM Monitoring“ („SaaS“) leidžia galutiniam vartotojui stebėti išteklius, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

„Entry“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.

2. „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“)

„IBM Application Diagnostics“ („SaaS“) suteikia išsamios diagnostinės informacijos, kad galėtumėte sužinoti pagrindinę taikomosios programos problemų priežastį ir greitai išspręstumėte problemas.

„Diagnostics“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų taikomųjų programų serverių būsenos metriką.
- Išanalizuoja programos veikimą iki kodo lygmens ir pateikia pagrindinę diagnostikos informaciją, pvz., konteksto duomenis ir rietuvės ataskaitą.

3. „IBM Application Performance Management“ („SaaS“)

„IBM Application Performance Management“ („SaaS“) teikia galutinių vartotojų naudojimo patirties, operacijų sekimą ir išteklių stebėjimą, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

Vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Naudodami „Transactions Tracking“ vartotojai gali nustatyti programų našumo silpnąsias vietas visose stebimose naršyklėse, žiniatinklio ir programų serveriuose.

- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku, pagal palaikomus mobiliųjų įrenginių ir kompiuterių naršyklių vartotojus.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.
- Palaiko automatinį paslaugos užklausų išspręsti problemą „IBM SmartCloud Control Desk“ generavimą, atsižvelgiant į „IBM Application Performance Management“ („SaaS“) įspėjimus.
- Palaiko „IBM Application Performance Management“ („SaaS“) įvykių integravimą į „IBM Tivoli Netcool OMNIBus“.

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM SaaS“ ir taikoma, jei nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente:

Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti Kliento prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. „Įgaliotasis kontaktinis asmuo“ – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.
- b. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. „Pretenzija“ – tai jūsų Įgaliotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinę mėnesio dieną.
- e. „Klientas“ – tai subjektas, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM, kuris tuo metu, kai pateikė Pretenziją, turi teisę naudotis Paslauga ir neturi jokių materialinių įsipareigojimų, įskaitant mokesčius įsipareigojimus pagal IBM Paslaugos sutartį.
- f. „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 kokiu 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 taikomųjų programų, integravimo, 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.
- g. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. „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.
- i. „Suplanuotos sistemos prastovos“ – tai suplanuotas Paslaugos teikimo nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą arba sistemos naujinimus, pavyzdžiui, bet neapsiribojant, taikyti leidimą, taikyti pataisas arba sparčiuosius pataisymus.
- j. „Paslauga“ – tai „IBM Performance Management“ („SaaS“) gamybos egzempliorius, kuriam taikoma ši PLS, kaip nurodyta šios PLS pirmajame puslapyje. Ši PLS taikoma kiekvienai Paslaugai atskirai, o ne visoms kartu.
- k. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, 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 Įgaliotasis 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 Įgaliotasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrįstą 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.

Jei 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 mokesť 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.

Jei įsigijote Paslaugą iš teisėto IBM pardavėjo perparduodant, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už Paslaugų atlikimą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu paskelbtą santykiškai pagrįstą vertės kainą (RSVP) už Paslaugą, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.

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 TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖ ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

3. Paslaugų lygiai

Paslaugos pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

| Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį | Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %) |
|------------------------------------|--|
| Mažiau nei 99,8 % | 2 % |
| Mažiau nei 98,8 % | 5 % |
| Mažiau nei 95,0 % | 10 % |

„Pasiekiamumo“ procentas apskaičiuojamas (a) iš Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus atėmus (b) Sutartinio mėnesio bendrąjį Prastovų minučių skaičių, o gautą rezultatą padalijus iš (c) Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 432 Prastovų min.

| | |
|---|---|
| <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 432 min. Prastova = 42 768 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p> | <p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % pasiekiamumo per Sutartinį mėnesį</p> |
|---|---|

4. Išimty

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos egzemplioriams, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, mokymo, klausimų ir atsakymų arba kūrimo;
- Pretenzijoms, kurias iškėlė IBM Kliento Paslaugos vartotojai, svečiai ir dalyviai;
- paslaugoms, programoms, įgalinančiai programinei įrangai ar agentams, veikiantiems klientų arba trečiųjų šalių pateiktose sistemose;
- bet kokių esminių įsipareigojimų, nurodytų Naudojimo sąlygose, Tinkamo naudojimo strategijoje arba jūsų Paslaugos sutartyje, pažeidimams, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidus bet kokius mokestinius įsipareigojimus.