

„IBM Kenexa Learn“

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“.

1. „IBM SaaS“

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

- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author“
- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery“
- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report“
- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template“
- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion“
- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language“
- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site“
- „IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- Prieiga** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Prieiga – tai teisės naudoti „IBM SaaS“. Klientas turi gauti atskirą Prieigos teisę, kad galėtų „IBM SaaS“ naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Įgaliotajam vartotojui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises. 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.
- Priskirtas dalyvis** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Kiekvienas privatus ar juridinis asmuo, turintis teisę dalyvauti bet kurioje „IBM SaaS“ valdomoje arba stebimoje paslaugos teikimo programoje, yra Priskirtas dalyvis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų visiems „IBM SaaS“ valdomiems ar stebimiems Priskirtiems dalyviams matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

Šiame „IBM SaaS“ sąvoka „Priskirtas dalyvis“ apima tik tuos vartotojus, kurie LMS yra pažymėti kaip aktyvūs, ir bet kokius LCMS vartotojus.

- d. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Nustatymas

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.3 Pagal poreikį

Už parinktis pagal poreikį sąskaitos bus išrašomos tą mėnesį, kai Klientas naudoja parinktį pagal poreikį Sandorio dokumente nustatytu tarifu.

3.4 Perviršis

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

4. „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:

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, kartu su „IBM SaaS“ pasiūlymu ir įgalinimo programine įranga teikiamas bazinis kliento palaikymas. Išsamią informaciją apie galimą techninį ir klientų palaikymą galite rasti apsilankę: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Trečiosios šalies prieiga

Atsižvelgdamas į šiose NS apibrėžtas „IBM SaaS“ naudojimo sąlygas, Klientas gali savo įgaliotoms trečiosioms šalims suteikti prieigą prie „IBM SaaS“ („Trečiosios šalys“). Klientas turi pranešti Trečiosioms šalims apie sąlygas, susijusias su „IBM SaaS“ naudojimu. Klientas yra atsakingas už Trečiųjų šalių prieigą prie „IBM SaaS“, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „IBM SaaS“ susijusias Trečiųjų šalių pretenzijas ir b) bet kokią Trečiųjų šalių netinkamą „IBM SaaS“ naudojimą. Klientas įsipareigoja ginti,

atlyginti nuostolius ir saugoti IBM nuo kylančios atsakomybės dėl Trečiųjų šalių „IBM SaaS“ naudojimo. Šiam įsipareigojimui netaikomi jokie atsakomybės apribojimai.

6.2 „Saugaus uosto“ sertifikatas

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/>.

6.3 Kliento duomenų gražinimas arba pašalinimas

Gavusi raštišką Kliento prašymą, ir nutraukus šias NS arba Sutartį, arba pasibaigus jų galiojimui, IBM, laikydama savo atsarginių kopijų kūrimo ir išsaugojimo politikos nuostatų, panaikins arba gražins Klientui visus Asmens duomenis, pasiekiamus „IBM SaaS“.

6.4 Slapukai

Klientas sutinka, kad IBM gali naudoti slapukus ir sekimo technologijas rinkti asmeninei naudojimo statistikos informacijai, ir informacijai, skirtai tobulinti vartotojų patirtį, ir (arba) informacijai, skirtai pritaikyti komunikaciją vartotojams, kaip numatyta <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Kai reikalaujama pagal taikomus įstatymus, Klientas turi pranešti vartotojams ir gauti jų sutikimą visiems anksčiau išvardytiems veiksams atlikti.

6.5 Duomenų apdorojimas

Visose ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ir Šveicarijoje atliekamoms operacijoms taikomos šios sąlygos:

Klientas sutinka, kad IBM gali apdoroti Turinį, įskaitant bet kuriuos Asmens duomenis, už šalies ribų šiose šalyse: Anglijoje, Kanadoje, Kinijoje, Vokietijoje, Indijoje, Airijoje, Meksikoje, Singapūre, Vietname ir Jungtinėse Amerikos Valstijose.

Klientas sutinka, kad IBM pranešusi gali keisti šį šalių sąrašą, pagrįstai nustačius, kad tai būtina teikiant „Cloud Services“.

Kai perduodant EEE arba Šveicarijos gyventojų asmens duomenis netaikomos IBM JAV–ES ir Šveicarijos–ES „Saugaus uosto“ susitarimo nuostatos, šalys arba atitinkamos jų susijusios įmonės gali sudaryti atskiras standartines nemodifikuotas ES tipinių sąlygų sutartis, remdamiesi EB sprendimu 2010/87/ES, pašalinę neprivalomus punktus. Visi ginčai ar atsakomybė, kylanti dėl šių sutarčių, net jei jas sudarė susijusios įmonės, šalių bus sprendžiami taip, tarsi tarp šių šalių kilęs ginčas ar atsakomybė būtų apibrėžti šios Sutarties sąlygose.

6.6 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 Kenexa Learn on Cloud“ – platforma, kuri įgalina Klientą kurti, pateikti ir stebėti mokymo turinį. Klientas gali užsakyti vieną „IBM Kenexa Learn on Cloud“ produktą arba derinį iš bet kurių, tačiau ne daugiau nei trijų čia išvardytų produktų:

- „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author“
- „IBM Kenexa LMS on Cloud“
- „IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud“

„IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author“ ir „IBM Kenexa LMS on Cloud“ produktams būtinos pradinio diegimo paslaugos, kurioms bus taikomas atskiras Darbų aprašymas (SOW).

„Hot Lava Mobile on Cloud“ pradinio diegimo paslaugos aprašytos toliau.

1. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author“

„IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author“ įtraukta Autoriaus funkcija, leidžianti bendradarbiavimo aplinkoje kurti pakartotinai naudojamą turinį, kurį galima pateikti keliais būdais. Funkcija valdo ir pakartotinai naudoja turinį suteikdama paieškos, kliento metaduomenų, dinaminės taksonomijos, objektų stebėjimo ir ataskaitų pateikimo galimybes. Naudojant funkciją, galima importuoti, žymėti ir valdyti išorinį ir senesnį turinį, taip pat galima kurti turinį vienam šaltiniui. Su šiuo „IBM SaaS“ pasiūlymu suteikiama teisė į vieną gamybinę ir vieną negamybinę svetainę (t. y., parengimui skirtą svetainę).

1.1 „LCMS Premier on Cloud Author“ papildomos užsakomos funkcijos (galimos po pradinių diegimo paslaugų)

- a. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery“
Leidžia el. mokymą pateikti tiesiai iš LCMS naudojant AICC standartus ir kitus palaikomus metodus. Turinys yra dinamiškai suformatuojamas pateikimo metu taip, kad atitiktų auditorijos poreikius ir laikmeną, kurioje jis pateikiamas.
- b. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report“
Be įtrauktų standartinių palaikomų ataskaitų, suteikia papildomą ataskaitą. Ataskaita apribota iki duomenų, esančių standartinėje duomenų bazėje, ir į juos neįtraukta jokių standartinės duomenų bazės modifikacijų.
- c. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template“
Teikia vieną papildomą šablono, kuriame yra turinio kūrimo standartai konkrečioms Kliento reikmėms palaikyti.
- d. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion“
Teikia vieną papildomą susiejimo failą, kuris leidžia importuoti ir konvertuoti nurodytą suformatuotą „Word“ arba „PowerPoint“ failą į vietinį LCMS formatą.
- e. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language“
Pateikia papildomą kalbų paketą, kuris užtikrina didesnę kalbų palaikymą nei bazinis kalbų paketas, teikiamas su „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author“.
- f. „IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site“
Pateikia klientui papildomą parengimo svetainę, kurią jis gali naudoti vidinio tikrinimo ar mokymo tikslais.

2. „IBM Kenexa LMS on Cloud“

Konfigūruojama Mokymo valdymo sistema, skirta mokymo kursams administruoti, dokumentuoti, stebėti, rengti jų ataskaitas ir pristatyti juos klasėje, internetu ar mobiliojo mokymo formatu. Sistema palaiko mokymąsi su kolegomis ir specialistais ir iš jų, naudodama integruotas socialinės programinės įrangos galimybes saugioje aplinkoje. Su šiuo „IBM SaaS“ pasiūlymu suteikiama teisė į vieną gamybinę ir vieną negamybinę svetainę (t. y., parengimo svetainę).

2.1 Pasirinktinės užsakomos „LMS on Cloud“ funkcijos (galimos po pradinių diegimo paslaugų)

- a. „IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization“
Leidžia Klientui sinchronizuoti LMS vartotojus iš savo esamos personalo informacijos sistemos. IBM pateiks vartotojų importavimo formatą. Klientas yra atsakingas už vartotojų importavimo nurodytu formatu užtikrinimą.
Šios funkcijos diegimui, konfigūravimui ir duomenų tikrinimui bus skirta iki 8 valandų nuotolinio konsultavimo paslaugų. Šių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- b. „IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import“
Įgalina retrospektyvinių mokymo duomenų importavimą į LMS. IBM pateiks retrospektyvinių duomenų importavimo formatą. Klientas yra atsakingas už retrospektyvinių duomenų importavimo nurodytu formatu naudojant „Excel“ skaičiuoklę užtikrinimą. Šios funkcijos diegimui, konfigūravimui ir duomenų tikrinimui bus skirta iki 8 valandų nuotolinio konsultavimo paslaugų. Šių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- c. „IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support“
Naudojant LDAP protokolą, integruoja LMS su trečiosios šalies katalogų serveriu.
- d. „IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report“
Be įtrauktų standartinių palaikomų ataskaitų, suteikia papildomą ataskaitą. Ataskaita apribota iki duomenų, esančių standartinėje duomenų bazėje, ir į juos neįtraukta jokių standartinės duomenų bazės modifikacijų.
- e. „IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration“
Įjungia LMS sąsają su el. komercija.
- f. „IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language“
Pateikia papildomą kalbų paketą, kuris užtikrina didesnę kalbų palaikymą nei bazinis kalbų paketas, teikiamas su „IBM Kenexa LMS on Cloud“.
- g. „IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site“
Pateikia klientui papildomą parengimo svetainę, kurią jis gali naudoti vidinio tikrinimo ar mokymo tikslais.

3. „IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud“

Mobiliojo mokymo sprendimas, skirtas įvairiems nuo įrenginio nepriklausomo mobiliojo turinio tipams kurti, pateikti ir analizuoti jų naudojimą, kad būtų galima realizuoti įvairius bendravimo, mobiliojo mokymo ir veikimo palaikymo scenarijus. Į šį sprendimą įtraukta galimybė vieną kartą sukurtą turinį masiškai įdiegti mobiliuosiuose įrenginiuose ir planšetiniuose kompiuteriuose.

Standartinis „Hot Lava Mobile“ diegimas apima šių funkcijų nuotolinę konfigūraciją ir nustatymą:

- „IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint“ komponento, skirto turiniui, teikiamam mobiliuosiuose prietaisuose, kurti; ir
- „Hot Lava Mobile Delivery Engine“ mobiliajam turiniui publikuoti, vartotojo prieigos teisėms redaguoti ir mobiliojo turinio teikimui stebėti.

B priedas

„IBM Kenexa Learn 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 PLS nesuteikia jums 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 (kompensacija) 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 juridinis asmuo, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM ir kuris nepažeidžia jokių esminių įsipareigojimų, įskaitant ir mokesčių įsipareigojimų, 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. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekama dėl:
 - (1) Suplanuotų sistemos prastovų.
 - (2) Įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimai ir kt.);
 - (3) Problemų dėl Kliento ar trečiųjų šalių programų, įrangos ar duomenų;
 - (4) Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie Paslaugos gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga).
 - (5) privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
- g. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. **Suplanuotos sistemos prastovos** – tai suplanuotas Paslaugos teikimo nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą.
- i. **Paslauga** – tai „IBM Kenexa“ paslauga (-os), kuriai (-ioms) taikoma ši PLS. Ši PLS taikoma kiekvienai Paslaugai atskirai, o ne visoms kartu.
- j. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. 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. Turite pateikti visą reikiamą ir išsamią informaciją apie Įvykį bei padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti tokiu lygmeniu, koks numatytas 1 sudėtingumo palaikymo kortelėje. Tokia kortelė turi būti užregistruota per 24 valandas, sužinojus, kad Įvykis paveikė jūsų Paslaugos naudojimą.
- b. 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.
- c. 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.

- d. IBM įvertins ir praneš bendrą Prastovų skaičių kiekvieną Sutartinį mėnesį. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM pritaikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą bendru Prastovų skaičiumi kiekvieną Sutartinį mėnesį. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- e. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atvejų neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą dalies.
- f. IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.
- g. 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

Pasiektas paslaugos lygis (per Sutartinį mėnesį)	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinės paslaugų sąskaitos faktūros už Sutartinį mėnesį, už kurį pateiktas Pareiškimas, procentas)
93,0–99,2 %	5 %
Mažiau nei 93 %	10 %

Pasiekto Paslaugos lygio procentinė išraiška skaičiuojama (a) iš Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus (atėmus suplanuotų sistemos Prastovų laiką), atėmus (b) Sutartinio mėnesio bendrąjį nesuplanuotų Prastovų minučių skaičių, o gautą rezultatą padalijus iš (c) Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus (atėmus suplanuotų Prastovų laiką) ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

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