

„IBM Multi-Enterprise Relationship 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 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 Multi-Enterprise Relationship Management“
- „IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On“
- „IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year“

2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- a. Subjekto ID yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Subjekto ID – tai unikalusis identifikatorius, kuris „IBM SaaS“ aplinkoje gali būti nurodomas naudojant skirtingus terminus, kurie gali apimti, bet neapsiriboja, kliento ID, partnerio ID, tiekėjo ID, pardavėjo ID ar EDI ID. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram „IBM SaaS“ esančių Subjektų ID skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu jūsų Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente. Šiame „IBM SaaS“ Subjekto ID yra unikalus verslo subjekto identifikatorius, nepaisant to verslo subjekto organizacinės struktūros.
- b. Egzempliorius yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už šį pasiūlymą mokėtina suma nurodyta Operacijų 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 faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TDS 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 „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas, kaip nurodyta <https://support.ibmcloud.com> arba paskesniuose IBM pateiktuose URL. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 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.

6.2 Duomenų rinkimas

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.

6.3 Kliento Vartotojai svečiai

Už Kliento Vartotojus svečius atsako Klientas, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokius su „IBM SaaS“ susijusius Vartotojų svečių skundus; b) Vartotojo svečio mokesčius; arba c) bet kokią šių Vartotojų svečių piktnaudžiavimą „IBM SaaS“. Norint pasiekti ir naudoti „IBM SaaS“, Vartotojams svečiams gali reikėti sudaryti IBM pateiktą internetinę sutartį.

A priedas

Ši „IBM SaaS“ Specifikacija skirta toliau nurodytiems „IBM SaaS“ pasiūlymams, kuriuos galima užsisakyti ir kurių teisės patvirtinamos Kliento TSD.

1. „IBM Multi-Enterprise Relationship Management“

„IBM Multi-Enterprise Relationship Management“ suteikia Klientui įrankius partnerių bendruomenei valdyti; efektyvius, savarankiškai aptarnaujamus ir platinamus procesus; ir partnerių įsipareigojimų stebėjimo ir peržiūros galimybes. Klientai gali suteikti savo prekybos partneriams arba kitoms trečiosioms šalims prieigos prie „IBM SaaS“ teisę, kad jie galėtų keistis su Klientu duomenimis arba naudoti „IBM SaaS“ Kliento vardu („Vartotojas svečias“). „IBM SaaS“ suteikia šiems Vartotojams svečiams galimybę naudojant palaikomą interneto naršyklę Kliento pusėje peržiūrėti veiklas ir jose dalyvauti norint palaikyti partnerio įsipareigojimus Klientui. „IBM SaaS“ suteikia Vartotojams svečiams galimybę matyti Kliento ar bet kurio Kliento įgaloto vartotojo sukurtą, pateiktą, įkeltą arba perduotą informaciją, programinę įrangą ir duomenis. „IBM SaaS“ konkrečiai apima:

- a. **Partnerių valdymas** teikiamas Klientui ir Klientas gali įtraukti partnerius į „IBM SaaS“ siųsdamas jiems kvietimus, kurie leidžia partneriams užsiregistruoti Kliento „IBM SaaS“ egzemplioriuje. Klientui taip pat pateikiamas į partnerius orientuotas rodinys, leidžiantis Klientui peržiūrėti konkrečią kiekvieno partnerio informaciją, įskaitant organizaciją, partnerio administratoriaus kontaktinę informaciją, partnerio vartotojo kontaktinę informaciją, partneriui priskirtus atributus ir kiekvienos tam partneriui priskirtos veiklos būseną.
- b. **Vartotojų valdymo** funkcija teikiama Kliento administratoriui, kad jis galėtų įtraukti kitų vartotojų, ir Partnerio administratoriui, kad jis galėtų įtraukti vartotojų Partnerio organizacijoje į „IBM SaaS“, siųsdamas kvietimus vartotojams, kurie bus atitinkamose Kliento hierarchijose.
- c. **Įsipareigojimas per veiklas** turi savitarnos sąsają veikloms kurti, vykdyti ir stebėti. Per veiklos apibrėžimo etapą Klientas gali nustatyti darbo srautus, kad Kliento partneriai įsitrauktų į platinamas veiklas kurdami veiklas veiklos dizaino kūrimo priemone.
- d. **Veiklos dizaino kūrimo priemonė** skirta padėti Klientui veiklos apibrėžimo etapu sukurti Kliento partneriams skirtą veiklų rinkinį, atsižvelgiant į konkrečius jų verslo poreikius. Veiklos dizaino kūrimo priemonė interaktyviai ir grafiškai atvaizduoja darbo srautą ir turi vartotojo sąsają, kuri bus pateikiama partneriui. Veiklos dizaino kūrimo priemonę sudaro šie komponentai:
 - Užduočių srauto dizaino kūrimo priemonė – užduočių srautui apibrėžti.
 - Dialogų srauto dizaino kūrimo priemonė – konkrečios užduoties dialogų srautui apibrėžti.
 - Dialogo išvaizdos dizaino priemonė – partneriui pateikiamam dialogui apibrėžti.
- e. **Partnerių atributai**, kuriuos galima kurti ir priskirti partneriams, norint padėti tvarkyti ir segmentuoti partnerio bazę. Partnerius galima skirstyti į grupes naudojant Klientui būdingus kriterijus, pvz., pramonės šakas, partnerio dydį, produktus, regionus, technines galimybes ir t. t. Partnerių atributus taip pat galima naudoti pradedant naują veiklą, kad Klientas galėtų nustatyti, kuriuos partnerius derėtų pakviesti dalyvauti.
- f. **Veiklos pradžios** funkciją Klientas naudoja, kad įtrauktų partnerius į naują veiklą. Veiklos pradžios funkcija leidžia nustatyti veiklos pavadinimą, pasirinkti veikloje dalyvausiančių partnerių grupę, nustatyti veiklos trukmę ir pagal veiklos eigą su partneriu apibrėžti kontrolinius taškus.
- g. **Partnerių sąsaja** leidžia partneriams dalyvauti veikloje naudojant savitarnos sąsają. Ši savitarnos sąsaja leidžia partneriams, kuriuos Klientas atrinko dalyvauti veikloje ir kuriems buvo pranešta apie naują veiklą, dalyvauti atliekant žingsnius, Kliento apibrėžtus veiklos apibrėžimo etapu.
- h. **Veiklos stebėjimas** leidžia Klientui stebėti veiklos eigą ekrane, kuriame pateikiama kiekvieno kolektyviai rodomo partnerio eigos suvestinė. Klientas gali peržiūrėti savo kolektyviai rodomų partnerių darbo eigos sėkmių, atidėjimo ir nesėkmių atvejus. Klientas gali gauti daugiau įžvalgų apie partnerio eigą, realiuoju laiku peržiūrėjęs partnerio atliktus ir atliktinus veiksmus. Partneris turi tokį pat veiklos eigos rodinį, koks yra prieinamas Klientui.
- i. **Veiklos patvirtinimą** Klientas gali naudoti norėdamas peržiūrėti veiklos, kurios veiksmus prieš pereinant prie kitų veiksmų Kliento nurodymu būtina patvirtinti, veiksmus.

- j. **Saugi ir lanksti infrastruktūra**, kurioje yra REST API integracijos komponentas, leidžiantis Klientui integruoti savo įrašų sistemas bei kitas paslaugas ir programas į IBM MRM. API galima pridėti skirtinguose veiklos taškuose. Kaip IBM MRM veiklos dizaino kūrimo priemonės dalis pateikiama API konfigūravimo parinktis.
- k. **Failų bendrinimą** Klientas ir jo partneriai gali naudoti, kad įkeltų ir bendrintų failus, skirtus padėti atlikti veiklas. Klientas taip pat galės įkelti atvaizdų failus, kuriuos galima naudoti palaikant „IBM SaaS“ egzemplioriaus tinkinimą ir kartu su veiklos dizaino kūrimo priemone. Klientas ir jo partneriai bendrai galės naudoti iki 750 GB failų.
- l. **Testavimas ir tobulinimas**, leidžiantis IBM pasirinkimą (a) kompiliuoti ir analizuoti anoniminius, agreguotus, suvestinius duomenis, susijusius su Kliento „IBM SaaS“ naudojimu, (b) rengti ataskaitas, tyrimus, analizes ir kitokį tokio kompiliavimo ir analizės darbo produktą (bendrai vadinamą „Kompiliuotaisiais duomenimis“) ir (c) kopijuoti Kliento duomenis į ne gamybos serverį „IBM SaaS“ aplinkoje iki 180 dienų laikotarpiu išskirtinai tik IBM produktų testavimo ir kokybės tobulinimo tikslais. IBM išsaugo visas Kompiliuotųjų duomenų nuosavybės teises.

2. Pasirinktinės paslaugos

- a. „IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On“ pasiūlymas užtikrina Klientui papildomą duomenų segregacijos lygį naudojant išskirtinę programą ir virtualių LAN atliekamą duomenų bazės apdorojimą ir atskyrimą.
- b. „IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year“ pasiūlyme Klientui pateikiama galimybė išlaikyti savo duomenis iš anksto nustatytą papildomą laikotarpį. Duomenų išlaikymo laikotarpis gali būti pratęsiamas vienerių metų trukmės laikotarpiais. Bendras duomenų išlaikymo papildomas laikotarpis bus nustatytas atsižvelgiant į šios pasirinktinės paslaugos, įsigytos kaip nurodyta Kliento TSD, Egzempliorių skaičių.

3. „IBM SaaS“ apribojimai

„IBM SaaS“ neapima:

- a. Su „IBM SaaS“ susietų arba pasiekiamų Trečiosios šalies svetainių, kuriose Klientas arba „IBM SaaS“ Vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę, arba kitos paslaugos, susietos arba pasiekiamos „IBM SaaS“.
- b. Kliento išteklių, kurių IBM reikia, kad teiktų „IBM SaaS“, įskaitant, be apribojimų, pakankamą prieigą prie Kliento sistemų, informacijos, darbuotojų ir išteklių, bei kitų Kliento įsipareigojimų vykdymo palaikant Nustatymo paslaugas. Šiuos įsipareigojimus Klientas turės vykdyti nemokamai. IBM neatsako už Nustatymo paslaugų vykdymo atidėjimą arba nevykdymą dėl Kliento delsimo vykdyti Kliento įsipareigojimus, susijusius su Nustatymo paslaugomis.
- c. Kliento saugos, nes Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ Vartotojas saugotų savo paskyros identifikatorių ir slaptažodį bei kontroliuotų kitų asmenų prieigą prie „IBM SaaS“ Vartotojo paskyros arba „IBM SaaS“ naudojimą Kliento vardu.

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Jūs suprantate, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžimai

- a. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už „IBM SaaS“ prenumeratą.
- b. „Pretenzija“ – tai jūsų pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- c. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas „IBM SaaS“ teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinės mėnesio dienos.
- d. „Prastovos“ – tai laikotarpis, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema nustojo veikti ir visi jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų „IBM SaaS“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - suplanuoto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimai ir kt.);
 - problemos, susijusios su taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
 - jūsų arba jūsų vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- e. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- f. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdami pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinoję, kad įvykis paveikė jūsų Paslaugos naudojimą, turite užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“ toliau). Turite pateikti visą reikiamą ir išsamią informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Savo Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turite pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. 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, pagrįstą kiekviena Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Prieinamumas (per Sutartinį mėnesį)	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
<99,0 %	2 %
<97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, 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.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovų min.

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 minučių Prastovų = 42 700 minučių ----- Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį
--	---

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo;
- Pretenzijų, kurias iškėlė IBM Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.