

## „IBM MobileFirst Protect (SaaS)“

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“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)“

- „IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers“
- „IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)“
- „IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)“
- „IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)“
- „IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)“
- „IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)“
- „IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)“
- „IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)“
- „IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)“

## 2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- a. **Igaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet kokių 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 Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- b. **Gigabaitas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoji laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Gigabaitų, apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- c. **Valdomasis kliento įrenginys** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Kliento įrenginys yra vieno vartotojo kompiuterinis įrenginys, specialiosios paskirties jutiklis arba telemetrijos įrenginys, kuris teikia arba gauna užklausas vykdyti komandų, procedūrų arba taikomųjų programų rinkinį iš kitos, paprastai serverio arba serverio valdomos, kompiuterinės sistemos arba teikia jai duomenis. Keli klientų įrenginiai gali bendrai naudoti prieigą prie bendro serverio. Kliento įrenginyje gali būti kai kurios tvarkymo funkcinės galimybės arba būti programuojamas leisti vartotojui dirbti. Klientas turi gauti Valdomojo kliento įrenginio teises kiekvienam Kliento įrenginiui, kurį matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente, valdo „IBM SaaS“.
- d. **Kliento įrenginys** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Kliento įrenginys yra vieno vartotojo kompiuterinis įrenginys, specialiosios paskirties jutiklis arba telemetrijos įrenginys, kuris teikia arba gauna užklausas vykdyti komandų, procedūrų arba taikomųjų programų rinkinį iš kitos, paprastai serverio arba serverio valdomos, kompiuterinės sistemos arba teikia jai duomenis. Keli klientų įrenginiai gali bendrai naudoti prieigą prie bendro serverio. Kliento įrenginyje gali būti kai kurios tvarkymo funkcinės galimybės arba būti programuojamas leisti vartotojui dirbti. Klientas turi įsigyti teises kiekvienam Kliento įrenginiui, kuris

veikia, teikia duomenis, naudoja teikiamas paslaugas ar kitokiu būdu naudoja prieigą prie „IBM SaaS“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

### **3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas**

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

#### **3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai**

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

#### **3.2 Mokesčiai už perviršį**

Jeigu Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio 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.

ATNAUJINIMO TEISIŲ KIEKIS (TAIKANT DIDESNĮ IŠ TOLIAU NURODYTŲ DYDŽIŲ) BUS LYGUS PRADINIO UŽSAKYMO KIEKIUI ARBA NURODYTAM MĖNESIO, BUVUSIO PRIEŠ GENERUOJANT ATNAUJINIMO SĄSKAITĄ FAKTŪRĄ, NAUDOJIMUI, JEI „IBM“ NEGAUNA PRANEŠIMO, KURIAME NURODYTA KITAS TEISIŲ KIEKIS.

ATNAUJINIMO TEISIŲ KIEKIS AUKŠTESNĖS VERSIJOS ĮSIGIJIMO PASIŪLYME BUS LYGUS PRADINIO UŽSAKYMO KIEKIUI.

#### **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**

„IBM SaaS“ techninis palaikymas yra struktūrinis 2-o lygio kliento Operacijų komandos, o ne Galutinio vartotojo, palaikymas, teikiamas prenumeratos laikotarpiu.

Palaikymas teikiamas visą parą keliais kanalais; 24 x 7. Informaciją apie „IBM SaaS“ sprendimo palaikymą rasite produkto portale.

Numatytas reagavimo laikas:

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Pradinio Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> 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.	30 minučių	24 x 7
2	<b>Didelis poveikis verslui:</b> itin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	1 darbo valanda	Visą parą
3	<b>Vidutinis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	2 darbo valandos	Visą parą
4	<b>Mažas poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninė užklausa	3 darbo valandos	Visą parą

## 6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

### 6.1 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas

Norėdamas gauti „IBM SaaS“ pasiūlymą, teikiamą kaip „Aukštesnės versijos įgijimo esamiems klientams“ („SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo“) pasiūlymas, Klientas turi būti anksčiau arba vienu metu įsigijęs susijusios IBM programos, nurodytos „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo pavadinime, licencines teises. Pavyzdžiui, Klientas, nusipirkęs „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers“, turi turėti licencijuotąsias teises į susijusią IBM programą „IBM MobileFirst Protect“. Kliento „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

Įgydamas „SaaS“ aukštesnę versiją, savo vietinėje įdiegties aplinkoje Klientas negali naudoti tų pačių susijusios IBM programos licencijos teisių, kaip ir „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisių. Pavyzdžiui, jei Klientas turi 250 Valdomų kliento įrenginių susijusios IBM programos teisių ir pasirinko įsigyti 100 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Valdomojo kliento įrenginio teisių, Klientas gali tvarkyti 100 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Valdomų kliento įrenginių iš „IBM SaaS“ aplinkos ir 150 Valdomų kliento įrenginių naudodamas vietinę įdiegtą programinę įrangą.

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.

### 6.2 Slapukai

Klientas sutinka, kad IBM gali naudoti slapukus ir sekimo technologijas rinkti asmeninei naudojimui 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>.

### 6.3 Tarptautiniai perdavimai

Jei Klientas padaro Asmeninę informaciją pasiekiamą „IBM SaaS“ pasiūlymuose ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ar Šveicarijoje, Turkijoje ir bet kurioje Europos šalyje, kurioje veikia vietiniai duomenų privatumo ar apsaugos įstatymai, Klientas sutinka, kad IBM gali tvarkyti Turinį, įskaitant visą Asmeninę informaciją, remdamasi atitinkamais įstatymais ir reikalavimais, taikomais už šalies ribų, kartu su tvarkytojais (apdorotojais) ir antriniais tvarkytojais (apdorotojais) iš toliau nurodytų šalių, kurios

nepriklauso Europos ekonominei zonai, ir šalių, kuriose, Europos Komisijos nuomone, užtikrinami adekvatūs saugos lygiai:

Tvarkytojo / Antrinio tvarkytojo pavadinimas	Vaidmuo (Duomenų tvarkytojas arba Antrinis tvarkytojas)	Vieta
„IBM Corporation“	Antrinis apdorotojas	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
„IBM India Private Limited“	Antrinis apdorotojas	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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

#### 6.4 ES duomenų privatumas

Jei Klientas padaro asmens duomenis prieinamus „IBM SaaS“ pasiūlymams ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje, Šveicarijoje, Turkijoje ir bet kurioje kitoje Europos šalyje, kurioje veikia vietiniai duomenų privatumo ar apsaugos teisės aktai, arba jei Klientas tose šalyse turi įgaliotųjų vartotojų arba įrenginių, tada Klientas (kaip vienintelis valdytojas) nurodo IBM (kaip tvarkytojui) tvarkyti Asmeninę informaciją (pagal sąlygas, nurodytas ES direktyvoje 95/46/EB). IBM apdoros jūsų Asmeninę informaciją tik tiek, kiek reikalinga norint teikti „IBM SaaS“ pasiūlymą pagal IBM paskelbtus „IBM SaaS“ aprašus, o Klientas sutinka, kad bet koks toks apdorojimas atitinka Kliento nurodymus.

#### 6.5 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

„IBM SaaS“ pasiūlymai įtraukti į „Fiberlink Communications Corporation“ (IBM antrinė įmonė) JAV–ES „Saugaus uosto“ sertifikavimo programą. Tiek IBM, tiek „Fiberlink“ 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 peržiūrėti prie „Fiberlink“ sertifikavimo pareiškimą, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Kai perduodant EEE Asmeninę informaciją netaikomos IBM JAV–ES „Saugaus uosto“ susitarimo nuostatos, šalys arba atitinkamos jų susijusios įmonės gali sudaryti atskiras standartines nemodifikuotas ES tipinių sąlygų sutartis, remdamosi EB sprendimu 2010/87/ES, pašalinusios 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 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą 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.

#### 6.7 Normatyviniai duomenys

Nepaisant galimų prieštaravimų, tik normatyvinių tyrimų, analizės, demonstravimo ir ataskaitų teikimo tikslais IBM gali išsaugoti ir naudoti bendruoju, anoniminiu formatu (t. y. taip, kad jūsų arba jūsų įgaliotųjų vartotojų nebūtų galima identifikuoti kaip duomenų šaltinio ir kad būtų pašalinta Klientą arba Kliento įgaliotuosius vartotojus identifikuojanti informacija) duomenis, atspindinčius Kliento įgaliotųjų vartotojų asmeninę patirtį naudojant „IBM SaaS“.

#### 6.8 Teisėtas naudojimas ir turinys

##### 6.8.1 Įgaliojimas rinkti ir apdoroti duomenis

„IBM SaaS“ skirta aptarnauti, tvarkyti, apsaugoti, stebėti ir valdyti mobiliuosius įrenginius. „IBM SaaS“ rinks informaciją iš vartotojų ir įrenginių, kuriems leidote sąveikauti su Kliento užsiprenumeruota „IBM SaaS“. „IBM SaaS“ renka informaciją, kuri pati savaime arba kartu su kitais duomenimis kai kuriose jurisdikcijose gali būti laikoma Asmenine informacija. Surinkti duomenys gali apimti įgaliotojo vartotojo vardą ir pavardę, telefono numerį, registruotą el. pašto adresą ir įrenginio vietą, vartotojo ID ir saugaus naršymo istoriją, informaciją apie galutinio vartotojo įrenginio aparatūrinę ir programinę įrangą bei nustatymus ir įrenginio sugeneruotą informaciją. Klientas įgalioja IBM rinkti, apdoroti ir naudoti šią informaciją pagal Naudojimo sąlygų nuostatas.

### **6.8.2 Duomenų subjektų sutikimas**

Naudojant „IBM SaaS“, gali būti taikomi įvairūs teisės aktai ir taisyklės. „IBM SaaS“ galima naudoti tik teisėtai tikslais ir teisėtu būdu. Klientas sutinka naudoti „IBM SaaS“ laikydamasis taikomų teisės aktų, taisyklių ir politikos nuostatų ir prisiima už tai visą atsakomybę.

Klientas sutinka, kad gavo arba gaus visus išsamius sutikimus, leidimus ar licencijas, reikalingas įgalinant teisėtą „IBM SaaS“ naudojimą ir leidžiančias IBM, kaip jūsų duomenų tvarkytojui, rinkti bei tvarkyti informaciją, naudojant „IBM SaaS“. Klientas šiuo dokumentu įgalioja IBM gauti išsamiai informuotus sutikimus, reikalingus įgalinant teisėtą „IBM SaaS“ naudojimą, ir rinkti bei apdoroti informaciją, kaip aprašyta galutinio vartotojo licencijos sutartyje, esančioje <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

### **6.9 Duomenų išsaugojimas**

Nutraukus šių Naudojimo sąlygų taikymą, IBM panaikins visą surinktą informaciją, kuri gali apimti Asmeninę informaciją, išskyrus informaciją, kurią laikyti reikalautų taikomi įstatymai, taisyklės ar nuostatos. Tokiu atveju IBM laikys surinktą informaciją tiek laiko, kiek reikia šiam tikslui arba reikalauja tokie taikomi įstatymai, taisyklės ar nuostatos.

## A priedas

„MobileFirst Protect“ – tai paprastai naudojama debesų kompiuterijos platforma, apimanti visas pagrindines šiuolaikinių mobiliųjų įrenginių, įskaitant „iPhone“, „iPad“, „Android“, „Kindle Fire“ įrenginius, „Windows Phones“ ir „BlackBerry“ išmaniuosius telefonus, visapusio valdymo funkcines galimybes. Toliau pateiktas trumpas „IBM SaaS“ pasiūlymų aprašas:

### 1. „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)“

Pagrindinės mobiliųjų įrenginių valdymo (angl. „mobility device management“ – MDM) funkcijos apima įrenginio registraciją, konfigūraciją, saugos politikos valdymą ir įrenginio veiksmus, pavyzdžiui, pranešimo siuntimą, vietos aptikimą, užrakinimą ir išvalymą. Išplėstinės MDM funkcijos apima automatizuotas atitikties taisykles, nuosavo įrenginio naudojimo (angl. „bring your own device“ – BYOD) privatumo nustatymus bei „Mobility Intelligence“ valdymo pultus ir ataskaitų kūrimą.

### 2. „IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)“

„MobileFirst Protect Applications“ suteikia galimybę pridėti taikomas programas ir platinti jas „MobileFirst Protect“ palaikomuose įrenginiuose. Tai apima „MobileFirst Protect App Catalog“, prietaise esančią taikomąją programą, skirtą vartotojams peržiūrėti, diegti ir gauti įspėjimus apie atnaujintas, tvarkomas taikomas programas.

### 3. „IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)“

„MobileFirst Protect Application Security“ suteikia papildomą įmonės taikomųjų programų, kurias kuriant naudojama „WorkPlace SDK“, arba „iOS“ taikomųjų programų įkėlimo (.ipa) duomenų profilio ir automatiškai integruojamo sertifikato pasirašymo apsaugą. „Mobile Application Security“ integruoja programą į „Secure Productivity Suite“. Tai leidžia naudoti vieną prisijungimą, Intraneto prieigą „Mobile Enterprise Gateway“ ir įgalinti duomenų saugos nustatymus.

### 4. „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)“

„MobileFirst Protect Gateway for Apps“ suteikia ne įmonės tinkle esantiems vartotojams saugią, nuoseklią prieigą prie vidinių taikomųjų programų išteklių, nenaudojant viso įrenginio VPN ryšio.

### 5. „IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)“

„MobileFirst Protect Content“ leidžia administratoriui pridėti ir platinti dokumentus palaikomuose įrenginiuose, kuriuos tvarko „IBM MobileFirst Protect Devices“. Apima „IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue“ prietaise veikiančią slaptažodžiu apsaugotą konteinerį, kuris užtikrina saugų ir paprastą būdą, leidžiantį vartotojams pasiekti, peržiūrėti ir bendrinti dokumentus. Apima nuoseklią prieigą prie platinamo turinio ir saugyklų, pavyzdžiui, „SharePoint“, „Box“ ir „Google Drive“. Prieiga prie privačių „SharePoint“ ir „Windows“ bendrinamų failų galima naudojant „MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway“. Naudojant „MobileFirst Protect“, galima kontroliuoti tvarkomų dokumentų versiją, atlikti auditą ir apsaugoti taikant duomenų praradimo prevencijos (DLP) strategijos parinktį, pavyzdžiui, reikalauti autentifikavimo, apriboti kopijavimo ir įklijavimo funkciją bei blokuoti atidarymą arba bendrinimą naudojant kitas taikomas programas.

### 6. „IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)“

„MobileFirst Protect Document Sync“ suteikia vartotojams galimybę paprastai ir saugiai sinchronizuoti vartotojo turinį visuose valdomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Administratoriai gali užtikrinti strategijų, pavyzdžiui, iškirpimo, kopijavimo ir įklijavimo apribojimo, ir turinio atidarymo arba bendrinimo naudojant kitas programas blokavimo taikymą vartotojo turiniui visuose įrenginiuose. Turinys saugiai laikomas tiek debesyje, tiek įrenginyje, ir pasiekiamas tik naudojant „MobileFirst Protect Doc Catalogue“.

### 7. „IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)“

„MobileFirst Protect Document Editor“ – tai galingas biuro paketas, leidžiantis vartotojams dirbti su verslo dokumentais keliaujant. Naudojant „MobileFirst Protect Secure Editor“ galima:

- Kurti ir redaguoti .DOC, .PPT ir .XLS failus
- Įjungti skaidrių pristatymo režimą
- Paprastai dirbti su el. laiškų priedais ir kitais „MobileFirst Protect for iOS“ failais

## 8. „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)“

„MobileFirst Protect Gateway for Documents“ naudojančios organizacijos gali naudoti „MobileFirst Protect Content“, kad papildomai suteiktų įrenginiams už įmonės tinklo ribų saugią nuoseklią prieigą prie vidinių Ryšio svetainių, „SharePoint“ svetainių, „Windows File Shares“ ir kitų failų saugyklų, nenaudojant viso įrenginio VPN ryšio. Norint naudoti „MobileFirst Protect Gateway for Documents“, taip pat reikia įsigyti „MobileFirst Protect Content“. Palaiko „iOS 5.0“ ir „Android 4.0“ arba naujesnes versijas.

## 9. „IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)“

„MobileFirst Protect Email Management“ apima pagrindines funkcijas, skirtas „Microsoft Exchange ActiveSync“ ir „Lotus Traveler“ palaikyti.

- „Exchange ActiveSync“: palaiko mobiliųjų įrenginių ryšį su „Microsoft Exchange“ „ActiveSync“ protokolu. Funkcijos apima pagrindines mobiliojo įrenginio valdymo funkcijas, pavyzdžiui, galimybę konfigūruoti įrenginius, kurti, įgalinti „ActiveSync“ strategijas (naudoti slaptažodį, blokuoti arba leisti prieigą prie el. pašto) ir atlikti veiksmus įrenginyje, pavyzdžiui, užrakinti ir išvalyti bei kurti išsamią įrenginio atributų ataskaitą.
- „Lotus Traveler“: palaiko mobiliuosius įrenginius, kurie prie „IBM Lotus Notes®“ prisijungia „Lotus Traveler“ protokolu. Funkcijos apima galimybę konfigūruoti įrenginius, blokuoti arba leisti įrenginius, įgalinti slaptažodžio strategijas, išvalyti įrenginius ir kurti išsamią įrenginio atributų ataskaitą.

## 10. „IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)“

„MobileFirst Protect Browser“ – tai visafunkcė žiniatinklio naršyklė, užtikrinanti saugią prieigą prie įmonės intraneto svetainių ir turinio strategijų laikymąsi. Ji apibrėžia svetainių filtravimo ir saugos strategijas, užtikrinančias, kad vartotojai pasiektų tik patvirtintą žiniatinklio turinį, pagrįstą turinio kategorijų, pavyzdžiui, socialinių tinklų, skirtų suaugusiems, arba kenkėjiškų svetainių, skaičiumi. Naudojant kartu su „MobileFirst Protect Devices“, yra galimybė išjungti vietines ir trečiosios šalies naršykles taikant taikomųjų programų strategiją arba įtraukiant į „juodąjį sąrašą“. Galimos „baltojo sąrašo“ svetainių išimtis, slapukų apribojimas, kopijavimo, įklijavimo ir spausdinimo funkcijos, „Kiosk“ režimo įgalinimas.

## 11. „IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)“

„MobileFirst Protect Gateway for Browser“ leidžia palaikomiems įrenginiams pasiekti patvirtintas vidines žiniatinklio svetaines, nereikalaujant viso įrenginio lygio VPN ryšio.

## 12. „IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)“

Suteikia prieigą prie „BlackBerry Enterprise Server“ (BES) prijungtų mobiliųjų įrenginių, naudojant „BlackBerry“ API. Funkcijos apima nuotolinius veiksmus, pavyzdžiui, pranešimų siuntimą, slaptažodžio nustatymą iš naujo, BES strategijos priskyrimą ir valymą bei išsamos įrenginio atributų ataskaitos kūrimą. Būtina įdiegti „MobileFirst Protect Cloud Extender“. Galima naudoti tik įrenginiuose, kurie matomi arba valdomi „MobileFirst Protect“ naudojant „BES 5.0“.

## 13. „IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)“

„MobileFirst Protect Expenses“ leidžia administratoriui kurti duomenų naudojimo strategijas ir priskirti jas palaikomiems įrenginiams, kurie valdomi naudojant „MobileFirst Protect“, taip pat priskirti šias strategijas įrenginio, grupės arba visuotiniu lygiu bei konfigūruoti įspėjimų slenksčius ir pranešimus tiek tinkle, tiek naudojant tarptinklinio ryšio duomenis.

## 14. „IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)“

Produktų rinkinys / paketas, į kurį įtraukta „MobileFirst Protect Devices“, „MobileFirst Protect Applications“, „MobileFirst Protect Content“ ir „MobileFirst Protect Expenses“.

## 15. „IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)“

Produktų rinkinys / paketas, į kurį įtraukta „MobileFirst Protect Secure Mail“, „MobileFirst Protect Applications“, „MobileFirst Protect Application Security“, „MobileFirst Protect Content“ ir „MobileFirst Protect Browser“.

## 16. „IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)“

„MobileFirst Protect Secure Mail“ suteikia atskirą ir saugią biuro produktyvumo taikomąją programą, leidžiančią vartotojams pasiekti ir valdyti el. paštą, kalendorių ir kontaktus, kontroliuojant el. laiškus ir priedus, siekiant apsaugoti nuo duomenų nutekėjimo, apribojant galimybę persiųsti arba perkelti turinį į



kitas taikomas programos, reikalaujanti autentifikavimo, apriboti iškirpimo, kopijavimo ir įklijavimo funkcijas bei užrakinti el. laiškų priedus tik peržiūrėti.

**17. „IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)“**

„MobileFirst Protect Gateway Suite“ leidžia „iOS“ ir „Android“ palaikomoms programoms palaikyti saugų ir nuoseklų ryšį su įmonės vidaus tinklo ištekliais.

**18. „IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)“**

Produktų rinkinys / paketas, į kurį įtraukta „MobileFirst Protect Content“, „MobileFirst Protect Document Editor“ ir „MobileFirst Protect Document Sync“.

**19. „IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)“**

„MobileFirst Protect Threat Management“ užtikrina geresnę mobiliojo įrenginio saugą, naudodama kenkėjiškų svetainių mobiliesiems aptikimo ir išplėstinės atrakinimo aptikimo funkcijas. Naudodamas „MobileFirst Protect Threat Management“ Klientas galės nustatyti ir tvarkyti atitikimo strategijas, susijusias su aptiktomis kenkėjiškomis programomis ir kitais saugos pažeidžiamumais.

**20. „IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)“**

„MobileFirst Protect Content Service (SaaS)“ suteikia vartotojams galimybę įkelti taikomųjų programų paketus ir dokumentus į „MobileFirst Protect“ turinio paskirstymo sistemą.

Kartu su „MobileFirst Protect Content Service“ Klientai turės įsigyti bent vieną teisę į „MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS)“ ir „MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS)“.

**21. „IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)“**

„MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS)“ suteikia vartotojams galimybę įsigyti visą su „MobileFirst Protect Content Service (SaaS)“ galimą naudoti duomenų saugyklą.

**22. „IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)“**

„MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS)“ suteikia vartotojams galimybę įsigyti visą su „MobileFirst Protect Content Service (SaaS)“ galimą naudoti pralaidumą.

**23. „IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)“**

Teikia mažoms ir vidutinio dydžio įmonėms greitą ir paprastą galimybę nuotoliniu būdu konfigūruoti išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, įgyvendinti saugos politikos nuostatas, naudoti taikomas programas ir dokumentus bei apsaugoti įmonės ir asmeniniuose įrenginiuose esančius duomenis. Prieigą prie mobiliųjų įrenginių valdymo funkcijų galite gauti greitai, lengvai ir už prieinamą kainą.

**24. „IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)“**

Teikia Klientui galimybę naudoti, konfigūruoti, valdyti, apsaugoti ir teikti ataskaitas ne tik apie išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, bet ir įrenginius, kuriuose veikia operacinės sistemos „OS X“ ir „Windows PC“. Naudodamos tą pačią „MobileFirst Protect“ valdymo konsolę organizacijos gali užtikrinti nuosekliai saugos politikos nuostatas ir profilius tiek įmonės, tiek darbuotojų įrenginiuose.

**24.1 „Windows“**

„Windows“ pagrindu veikiantiems kompiuteriams „MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)“ teikia prisijungimą nuotoliniu būdu ir aparatinės įrangos, operacinės sistemos bei programinės įrangos informacijos atsargų valdymo ataskaitas. Galutinio punkto saugos ataskaitų modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir duomenų analizę apie Kliento pateiktas taikomas programas, pvz., antivirusines, atsarginių kopijų kūrimo / atkūrimo, duomenų šifravimo, asmeninės užkardos ir trūkstančių operacinės sistemos pataisų programas. Duomenų saugos modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir analizę apie saugos tarnybas, pvz., duomenų šifravimo, duomenų nutekėjimo prevencijos, atsarginių kopijų kūrimo / atkūrimo ir kitas integruotas taikomas programas. Palaiko „Windows XP SP3“, „Windows Vista“, „Windows 7“, „Windows 8+“ ir „Windows 8+ Pro“ (įskaitant 32 ir 64 bitų versijas, kai taikoma).

Su įrenginiu susiję veiksmai:

- Pranešimo siuntimas į įrenginį
- Įrenginio užrakinimas
- Įrenginio aptikimas (reikalinga „MobileFirst Protect Laptop Location“)

- Sustabdymo / paleidimo / paleidimo iš naujo tarnybos
- Išjungimas / perkrovimas
- Kietojo disko duomenų ištrynimasis
- Taisymo parametrų konfigūravimas
- Programinės įrangos platinimas

## 24.2 „Mac OS X“

„Mac OS X“ kompiuteriams „MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)“ teikia prisijungimą nuotoliniu būdu ir aparatinės įrangos, operacinės sistemos bei programinės įrangos informacijos atsargų valdymo ataskaitas. Galutinio punkto saugos ataskaitų modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir duomenų analizę apie Kliento pateiktas taikomas programas, pvz., antivirusines, atsarginių kopijų kūrimo / atkūrimo, duomenų šifravimo, asmeninės užkardos ir trūkstančių operacinės sistemos pataisų programas. Duomenų saugos modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir analizę apie duomenų saugos tarnybas, įskaitant duomenų šifravimą. Konfigūravimo valdymo modulis teikia nuotolinį kelių įrenginių ir vartotojo parametrų (įskaitant slaptažodžio, el. pašto, VPN ir „Wi-Fi“) valdymą. Palaiko „Mac OS X 10.7.3“ arba naujesnę versiją.

Su įrenginiu susiję veiksmai:

- Įrenginio užrakinimas
- Kietojo disko duomenų ištrynimasis
- Įrenginio politikos keitimas

## 25. „IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)“

„MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS)“ suteikia galimybę aptikti nešiojamuosius ir planšetinius kompiuterius. „MobileFirst Protect“ praneša „Wi-Fi“ vietos arba IP adreso koordinatas ir paverčia šiuos duomenis lengvai atpažįstamu adresu. Kai įrenginys prijungtas prie tinklo, galima nuskaityti jo esamą vietą. „MobileFirst Protect“ saugo praneštas vietas, kad būtų galima peržiūrėti vietų retrospektyvą. Reikalinga „Windows“ skirta „IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS)“. Palaiko „Windows XP SP3“, „Windows Vista“, „Windows 7“, „Windows 8+“ ir „Windows 8+ Pro“ (įskaitant 32 ir 64 bitų versijas, kai taikoma).

## 26. „IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)“

Teikia „MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)“ pasiūlymo galimybes ir papildomai šias galimybes:

- Leidžia įkelti paketus į „MobileFirst Protect Content Service (SaaS)“ platformą ir planuoti paketo turinio paskirstymą įrenginiuose, kuriuos valdo „MobileFirst Protect Laptop (SaaS)“ tarnyba, skirta „Microsoft Windows“. Jūs valdote visus paskirstymo aspektus, įskaitant diegimo instrukcijas ir taikymą įrenginiui, grupei ar visuotiniu lygiu. Esate atsakingi už visų paketų ir diegimo failų sukūrimą. IBM neteikia diegimo paketo sukūrimo palaikymo.

## 27. „IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)“

Teikia organizacijoms galimybę užtikrinti nuoseklias saugos politikos nuostatas ir profilius tiek įmonės, tiek darbuotojų įrenginiuose, naudojant tą pačią valdymo konsolę.

## 28. „IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)“

Pagrindinės mobiliųjų įrenginių valdymo (angl. „mobility device management“ – MDM) funkcijos apima įrenginio registraciją, konfigūraciją, saugos politikos valdymą ir įrenginio veiksmus, pavyzdžiui, pranešimo siuntimą, vietos aptikimą, užrakinimą ir išvalymą. Išplėstinės MDM funkcijos apima automatizuotas atitikties taisykles, nuosavo įrenginio naudojimo (angl. „bring your own device“ – BYOD) privatumo nustatymus bei „Mobility Intelligence“ valdymo pultus ir ataskaitų kūrimą.

## 29. „IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)“

Suteikia galimybę saugiai pasiekti el. pašta, laikyti, platinti ir tvarkyti taikomas programas bei teikti prieigą prie intraneto svetainių, naudojant „Secure Browser“.

**30. „IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)“**

Suteikia galimybę nuotoliniu būdu tvarkyti ir konfigūruoti išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, realizuoti saugos politikas, platinti duomenis, kurti „Wi-Fi“ naudojimo ataskaitas, kurias galima naudoti duomenų naudojimo ir išlaidų stebėjimui, bei saugoti turinį ir platinti taikomąsias programas ir dokumentus.

**31. „IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)“**

Teikia mažoms ir vidutinio dydžio įmonėms galimybę nuotoliniu būdu konfigūruoti išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, įgyvendinti saugos politikos nuostatas, naudoti taikomąsias programas ir dokumentus bei apsaugoti įmonės ir asmeniniuose įrenginiuose esančius duomenis.

**32. „IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)“**

Suteikia galimybę švietimo įstaigoms nuotoliniu būdu tvarkyti ir konfigūruoti išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, realizuoti saugos politikas, platinti duomenis, saugoti turinį bei platinti ir tvarkyti taikomąsias programas.

**33. „IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)“**

Suteikia organizacijoms galimybę tvarkyti, naujinti, nustatyti vietą ir platinti programinę įrangą nešiojamuosiuose kompiuteriuose, užtikrinant nuoseklią saugos politiką visuose nešiojamuosiuose / staliniuose kompiuteriuose ir teikti ataskaitas „MaaS360“ valdymo konsolėje.

**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 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 „IBM SaaS“ 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 „IBM SaaS“ teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 GMT pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 GMT paskutinę mėnesio dieną.
- e. **Klientas, jūs** arba **jūsų** – tai subjektas, prenumeruojantis „IBM SaaS“ tiesiai iš IBM ir neturintis jokių neįvykdytų esminių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus, pagal šią „IBM SaaS“ sutartį su IBM.
- f. **Prastovos laikas** – tai Taikomosios programos prastovos laikas ir (arba) Gaunamų duomenų tvarkymo prastovos laikas, taikomas atitinkamam Paslaugos lygiui, nurodytam toliau esančioje lentelėje. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
  - suplanuotų sistemos prastovų;
  - „Force Majeure“;
  - problemos, susijusios su Kliento arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
  - Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie „IBM SaaS“ gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga);
  - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant „IBM SaaS“;
  - 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 „IBM SaaS“ tapo nepasiekiamas ir kurios IBM pagrįstai negalėjo kontroliuoti.
- i. **Suplanuotos sistemos prastovos** – tai suplanuotas „IBM SaaS“ teikimo nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą.
- j. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, kuriuo remiantis IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

**2. Pasiekiamumo kreditai**

- a. Norėdami pateikti Pretenziją, jūs IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos „IBM SaaS“ Įvykio palaikymo kortelę, vykdydami IBM procedūrą, skirtą 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 dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad Įvykis paveikė „IBM SaaS“ naudojimą.

- b. 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.
- c. Jūsų įgaliojasis 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 kiekvieno Sutartinio mėnesio bendrą Prastovos laiką, taikomą atitinkamam Paslaugos lygiui, nurodytam toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo kreditai bus pagrįsti Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Jei Klientas praneša apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos laiko įvykį ir Gaunamų duomenų tvarkymo prastovos laiko įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laiko laikotarpiu, bet ne dviem atskirais Prastovos laiko laikotarpiais. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančiose lentelėse. IBM neįsipareigoja teikti kelių Pasiekiamumo kreditų už tą patį įvykį (-ius) per tą patį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiri „IBM SaaS“ supakuoti ir parduodami kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu „IBM SaaS“ pakete per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienam „IBM SaaS“ pakete bet kurį Sutartinį mėnesį.
- f. Jei įsigijote „IBM SaaS“ iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už „IBM SaaS“ vykdymą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią Santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.
- g. 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“.
- h. IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.
- i. PAGAL ŠIĄ PLS JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖ ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

### 3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiektas paslaugos lygis (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 %

Pasiektas Paslaugos lygis, 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 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.            - 50 min. Prastova            = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,8 % pasiekto Paslaugos lygio per Sutartinį mėnesį</p>
--	---

#### **4. Išimty**

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;
- Reikalavimams, kuriuos pateikė IBM Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.
- Įgalinimo programinė įranga