

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on“

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 gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui bet kokių tiesioginių arba netiesioginių būdų (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 laikotarpį, nurodytu Vartotojo Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- b. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpį, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymas

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ pasiūlymas, skirtas gamyloje parengtos taikomosios programos egzemplioriaus sąrankai, ir „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ pasiūlymas, skirtas visiškai konfigūruojamų taikomųjų programų egzempliorių sąrankai pagal poreikį, yra susieti su operacijų dokumente nurodytais mokesčiais.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpio 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

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ techninis palaikymas prieinamas prenumeratos laikotarpiu.

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

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

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.

| Sudėtingumo lygis | Sudėtingumo lygio apibrėžimas | Atsakymo laiko aprėptis | 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: itin 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 |

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Ne gamybos apribojimas

Jei „IBM SaaS“ pažymėta kaip „Ne gamybos“, „IBM SaaS“ galima naudoti Kliento ne gamybos veiksmams atlikti, įskaitant tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų „IBM SaaS“ priedų ar plėtinių kūrimą, naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas. Klientas neturi teisės naudoti jokios „IBM SaaS“ dalies bet kokiais kitais tikslais, jei nėra įsigijęs atitinkamų gamybos teisių.

Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“, kad galėtų gauti teises į „IBM SaaS“ ne gamybos egzempliorių (-ius).

6.1 „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/>.

6.2 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.

6.3 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

1. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ – tai infrastruktūros ir nekilnojamojo turto eksploatavimo ciklo valdymo sprendimas, apimantis arba palaikantis toliau išvardytus procesus ir funkcijas:

- **Nekilnojamojo turto valdymas**
Užtikrinkite operacijų valdymo, nuomos administravimo ir nuomos apskaitos sprendimą; naudodami verslo analizę nustatykite nekilnojamojo turto aktyvų, nuomos sutarčių, teikėjų ir procesų efektyvumą.
- **Kapitalo projektai**
Užtikrinkite kapitalo projektų planavimą; nustatykite kapitalo programų finansavimo prioritetus; užtikrinkite integruotus procesus ir analizę.
- **Ploto valdymas**
Nustatykite geresnio infrastruktūros išnaudojimo ir užimtumo valdymo galimybes; įgalinkite skyriaus ploto naudojimo apskaitą; peržiūrėkite įkeltus aukštų planus; persikėlimo procesų pagalba; analizuokite strateginį ploto planavimą; ploto ir aktyvų rezervavimo valdymas; stebėkite biudžetus, išlaidas ir grafikus.
- **Infrastruktūros priežiūra**
Naudokite sąlygomis pagrįstus infrastruktūros vertinimus; teikite finansų ir poveikio aplinkai analizę, padėsiančią planuoti kapitalą; valdykite infrastruktūros priežiūros paslaugų užklausas; automatizuokite infrastruktūros priežiūros paslaugas; naudodami verslo analizę, nustatykite infrastruktūros, aktyvų, išteklių ir infrastruktūros priežiūros procesų efektyvumą.
- **Energijos valdymas**
Valdykite įmonės anglies dioksido kiekio apskaitą ir aplinkos investicijų analizę; teikite finansų ir poveikio aplinkai analizę, kad pagerintumėte kapitalo planavimą; naudokite finansų ir poveikio aplinkai analizę, kad pagerintumėte kapitalo planavimą; naudodami analizę, nustatykite potencialias įrangos veikimo užduotis.
- **Taikomosios programos administravimas**
Valdykite turimo nekilnojamojo turto, infrastruktūros ir aktyvų portfelio duomenis; valdykite vartotojų prieigą; išplėskite taikomąsias programas naudodami technologijų platformą; sąveikaukite naudodami žiniatinklio paslaugas VPN ryšiu.

Atsižvelgiant į vartotojo turimas teises, vartotojas turės prieigą prie priskirtų šių procesų ir funkcijų dalių:

- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User“
kurti užklausas, kurti rezervavimus, ieškoti žinių bazėje, atsakyti į kainos pasiūlymo užklausas, ieškoti vietų, žmonių ir aktyvų. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users“.
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User“
dalyvauti tvirtinimo procesuose, stebėti efektyvumo metrikas, peržiūrėti ataskaitas naudojant tik skaitymo prieigą prie duomenų ir savitarnos funkcijų. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users“.
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User“
dalyvauti apribotuose procesuose, apribotose užduotimis, apklausomis, sąskaitomis faktūromis ir mokėjimo prašymais, dokumentų valdymu. Įtrauktos „Self Service“ ir „Approvals and Reporting“ vartotojų funkcijos. Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users“.

- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“ dalyvauti visuose vykdomuose verslo procesuose ir administravimo funkcijose.

2. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production“

Su „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ egzemplioriais nesuteikiamas toks geras prieinamumas ar tas pats atsarginio kopijavimo dažnumas, koks suteikiamas su gamybai skirtais egzemplioriais. Dėl našumo ne gamybai skirtą egzempliorių vienu metu gali naudoti ne daugiau nei 30 vartotojų bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, per tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis.

Kiekviena „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On“ teisė prideda vieną „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ egzempliorių, kuris leidžia pasiekti egzempliorių 30 papildomų vartotojų.

Kiekviena „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On“ teisė padidina vieno „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production“ egzemplioriaus dydį, kad vienu metu egzempliorių galėtų pasiekti 30 papildomų vartotojų. Jei Klientas padidina „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ egzemplioriaus talpą įsigydamas „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On“, vėliau tos papildomos talpos negalima iš naujo perskirti kitam „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ egzemplioriui.

3. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ konfigūravimo apribojimas

„IBM SaaS“ klientai negali pasiekti arba keisti konfigūravimo parametrų žemiau taikomosios programos sluoksnio, pavyzdžiui, duomenų bazės arba tarpinės programinės įrangos konfigūracijų. „IBM SaaS“ konfigūruojama taikomosios programos sluoksnyje, naudojant „IBM TRIRIGA Application Builder“ įrankius, pateikiamus kartu su „IBM SaaS“, arba integruojant naudojant „IBM TRIRIGA Connector for Business Application“ įrankius, pateikiamus kartu su „IBM SaaS“.

„IBM SaaS“ taikomas nuolatinio teikimo modelis su skirtingomis platformos ir technologijos naujinimų taisyklėmis ir taikomosios programos naujinimais. IBM periodiškai išskirtinai savo nuožiūra visiems „IBM SaaS“ klientams teikia platformos ir technologijos naujinimus. Pritaikyti taikomosios programos naujinimai perrašo kliento taikomosios programos konfigūracijas naudojant „IBM SaaS“ gamykloje nustatytas taikomosios programos funkcijas. Tačiau taikomosios programos naujinimai nebus taikomi „IBM SaaS“ klientams, kurie nepasirenka specialiai „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications“, arba „IBM SaaS“ Klientams, kurie pasirenka „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications“.

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ 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

Įgaliotasis kontaktinis asmuo – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.

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.

Pretenzija – tai jūsų Įgaliotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.

Sutartinis mėnuo – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinę mėnesio dieną.

Klientas – tai subjektas, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM, kuris tuo metu, kai pateikė Pretenziją, turi teisę naudotis Paslauga ir neturi jokių esminių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus pagal jo Paslaugos sutartį su IBM.

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 koku nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekiamą 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.

Įvykis – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.

Force Majeure – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsisakymą teikti paslaugas 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 suvaldyti.

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.

Paslaugos lygis – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

Paslauga – tai „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ gamybos egzempliorius, kuriam taikoma ši PLS, kaip nurodyta šios Paslaugos aprašo pirmajame puslapyje. Ši PLS taikoma kiekvienai Paslaugai atskirai, o ne visoms kartu.

2. Pasiekiamumo kreditai

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

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

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

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

Jeį naudojami Paslaugų paketai (atskiros Paslaugos, supakuotos ir parduodamos kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesį 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.

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 PRETENZIJAİ.

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.

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

4. Išimtys

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 iškelė 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.