

## „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“

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

- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User“
- „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) Anywhere 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“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)“
- „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“

### 2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- Igaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Igaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Igaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Vienalaikis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Vienalaikis vartotojas – tai asmuo bet kuriuo metu naudojantis prieigą prie „IBM SaaS“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „IBM SaaS“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Vienalaikis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises maksimaliam Vienalaikių vartotojų skaičiui, bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojantiems prieigą prie „IBM SaaS“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- 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 laikotarpiu, 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 Gamykloje parengtos taikomosios programos sąrankai, ir „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“ pasiūlymas, skirtas Visiškai konfigūruojamų taikomųjų programų 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 laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

### 4. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„IBM SaaS“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „IBM SaaS“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „IBM SaaS“ bus nuolat pasiekama skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

### 5. Techninis palaikymas

„IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemą sistemoje. Techninis palaikymas kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	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.	Per 1 val.	24 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Ištin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> 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“ ar „Kūrimo aplinka“, „IBM SaaS“ galima naudoti tik Kliento vidiniams ne gamybos veiksams atlikti, įskaitant tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostiką, vidinį 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).

Klientas privalo turėti teisę į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“, kad galėtų gauti teises į „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“, kuris yra Ne gamybai skirtas (-i) „IBM SaaS“ egzempliorius (-iai). Naudojant „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“ ne daugiau nei 5 vartotojams suteikiama nuotolinė prieiga su patobulinto valdymo lygiu aplinkoje.

## 6.2 „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 priėti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.3 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 bendradarbiauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, 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.

## 6.4 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 adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

## 6.5 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)“ teisių reikalavimai

- Visi teisę turintys „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“ vartotojai privalo turėti teisę naudoti „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“.
- Visi teisę turintys „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)“ vartotojai privalo turėti teisę naudoti „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User“.

## 6.6 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Kai taikoma, jei Klientas arba „IBM SaaS“ vartotojas perduoda turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „IBM SaaS“ pasiūlymas nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, arba įtraukia trečiosios šalies turinį, pvz., taikomąsias programas ar duomenų bazes į „IBM SaaS“ aplinką, Klientas ir IBM vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų bet kokį tokį trečiosios šalies turinio perdavimą, gavimą, naudojimą ir palaikymą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų, ir neprisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų. IBM pasilieka teisę dėl bet kokios priežasties atmesti trečiosios šalies ar pasirinktinę taikomąją programą arba procesą, įskaitant, bet neapsiribojant: galimas saugos grėsmės, poveikį licencijavimui ar našumui.

## A priedas

### 1. „IBM SaaS“ aprašas

„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:

- a. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User“  
Kurti užklausas, kurti rezervavimus, ieškoti žinių bazėje, įvesti tabelius, atsakyti į kainos pasiūlymo užklausas, atsakyti į el. laiškus naudojant neinternetines formas (iki 25), 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“.
- b. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User“  
Kurti ir pasiekti darbo užduotis iš mobiliojo įrenginio naudojant „IBM TRIRIGA Anywhere“ taikomąją programą mobiliesiems. 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) Anywhere Users“.
- c. „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“.

- d. „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“, „Anywhere“ 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“.
- e. „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User“  
Įgaliojėji vartotojai gali dalyvauti visuose įgyvendintuose verslo procesuose ir administravimo funkcijose. Vienalaikiai vartotojai gali dalyvauti visuose įgyvendintuose verslo procesuose ir administravimo funkcijose, išskyrus savitarnos rezervacijas, neprisijungus ir taikomųjų programų kūrimo įrankius.

## **2. Pasirinktinės paslaugos**

### **2.1 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production“**

Su „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ Egzemploriais nesuteikiamas toks geras prieinamumas ar tas pats atsarginio kopijavimo dažnumas, koks suteikiamas su gamybai skirtais Egzemploriais. 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.

### **2.2 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On“**

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“ Egzemploriaus dydį, kad vienu metu Egzempliorių galėtų pasiekti 30 papildomų vartotojų. Jei Klientas padidina „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production“ Egzemploriaus 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.

### **2.3 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)“ pasiūlymai**

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)“ ir „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)“ yra pasirinktiniai priedai, siūlantys Klientui tinkinimą „IBM SaaS“ aplinkose ir papildomą palaikymą norint valdyti „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)“.

### **2.4 „IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“**

„IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)“ suteikia Klientui Ne gamybos egzempliorių ir pagerintą prieigą kūrimo tikslais.

## **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“.

#### **4. Asmeninė informacija ir Reguliuojamasis turinys**

Šis „IBM SaaS“ sukurtas nesilaikant jokių specialiųjų reguliuojamojo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „IBM SaaS“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „IBM SaaS“.

# IBM Naudojimo sąlygos – Paslaugų lygio sutartis

## B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

### 1. Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „IBM SaaS“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „IBM SaaS“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „IBM SaaS“ atstatoma. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „IBM SaaS“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „IBM SaaS“ dalies.

### 2. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Jei „IBM SaaS“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „IBM SaaS“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 475 Prastovos min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 475 min. Prastova = 42 725 minutės</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,9 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį</p>
--	---