

„IBM Watson Analytics“

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 Watson Analytics Plus“
- „IBM Watson Analytics Professional“
- „IBM Watson Analytics Professional Dedicated“

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 unikaliai 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.
- Gigabaitas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoju laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Gigabaitai naudojami nesuglaudinto dydžio duomenų rinkiniams, įkeltiems į „IBM SaaS“, matuoti. Reikia įsigyti teises, pakankamas gigabaitų, apdorojamų „IBM SaaS“, skaičiui padengti bet kuriuo matavimo laikotarpio momentu.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymo išlaidos

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

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

Prenumeratos laikotarpiu „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas, kaip nurodyta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove), pateiktame adresu <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> arba kitais IBM pateiktais URL adresais. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 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 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.

6.2 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“.

6.3 Kliento turinio naudojimas „IBM for Cognitive Analytics“

IBM gali naudoti Kliento turinį ir duomenis, kuriuos Klientas pateikia „IBM SaaS“, kad galėtų atlikti vidinį tyrimą, testavimą, tobulinti „IBM SaaS“ arba kurti naujas paslaugas, teikiančias labiau pritaikytą ir prasmingesnę patirtį vartotojams. Tai darydama IBM gali kompiliuoti ir analizuoti agreguoto ir anoniminio formato suvestinę informaciją, atspindinčią Kliento įgaliotųjų vartotojų „IBM SaaS“ naudojimą, ir gali parengti ataskaitas, tyrimus, analizę bei kitokį šio kompiliavimo ir analizės darbo produktą (bendrai „Kompiliuotieji duomenys“). IBM išsaugo Kompiliuotųjų duomenų nuosavybės teises.

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 Turinio naikinimas

IBM sunaikins Kliento duomenis arba turinį pasibaigus „IBM SaaS“ galiojimo laikui arba atšaukus paslaugą ar anksčiau Klientui pateikus prašymą.

6.6 Saugus uostas

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/>.

7. „Twitter“ turinys „Watson Analytics“

7.1 Apibrėžtys

- a. **Analizės ataskaita** – tai IBM SaaS esanti Kliento taikomųjų programų sukurta išvestis ar pateikti rezultatai gauti iš analizės proceso ir informacijos, gaunamos iš „Twitter“ turinio. Šiuose rezultatuose gali nebūti „Twitter“ turinio, tačiau gali būti turinio, atitinkančio „Twitter“ turinį, pvz., paieškos terminus ir „Twitter“ žinučių, nuorodas.
- b. **„Twitter“ žinutės ID** – tai unikalus identifikavimo numeris, kurį sugeneruoja kiekviena „Twitter“ žinutė.
- c. **„Twitter“ žinutės** – viešai skelbiami ne ilgesni nei 140 simbolių teksto pranešimai, kuriuos sukuria galutiniai „Twitter“ paslaugos vartotojai.

- d. **„Twitter“ turinys** – tai „Twitter“ žinutės, „Twitter“ ID, vieša „Twitter“ galutinio vartotojo profilio informacija ir kiti Klientui pasiekiami „Twitter“ duomenys bei informacija.

7.2 **„Twitter“ turinio naudojimas**

Klientui neturi būti suteikta jokia prieiga prie neapdoroto „Twitter“ turinio. „IBM SaaS“ suteikia Klientui priemones pasirinkti ir naudoti „Twitter“ turinį tik „IBM SaaS“ ir tik „Twitter“ turinio analizės atlikimo ir Analizės ataskaitų kūrimo tikslais.

„Twitter“ turinys nėra IBM nuosavybė ir IBM jo nevaldo. „Twitter“ turinyje gali būti neteisėtos, netikslios, klaidinančios, neprideramos ar kitaip įžeidžiančios medžiagos. IBM ar jos tiekėjai nėra įsipareigoję peržiūrėti, filtruoti, tikrinti, redaguoti ar pašalinti „Twitter“ turinio. Tačiau IBM ir jos tiekėjai gali tai daryti savo nuožiūra. Klientas turi naudoti IBM pateiktas funkcijas, jei nori iškart panaikinti arba pakeisti bet kokį „Twitter“ turinį, kuris gali būti saugomas „IBM SaaS“. Klientas turi teisę atsisiųsti ir pašalinti Analizės ataskaitą iš „SaaS“.

7.3 **„Twitter“ duomenų apimtis**

„Plus“ Klientų apribojimai:

- 25 000 „Twitter“ persiuntimų kiekviename duomenų rinkinyje

„Professional“ Klientų apribojimai:

- 50 000 „Twitter“ persiuntimų kiekviename duomenų rinkinyje

7.4 **„Twitter“ turinio naudojimo apribojimai**

Klientas negali:

- a. Naudoti „Twitter“ turinio pažeisdamas taikomus teisės aktus, įskaitant (bet neapsiribojant) privatumo teisės aktus arba bet kokiems neleistiniams ar netinkamiems tikslams.
- b. Naudoti „Twitter“ turinio, pateikiamo kartu su „SaaS“, atlikdamas mažos asmenų grupės ar vieno asmens analizę bet kokiais neteisėtais arba diskriminuojančiais tikslais.
- c. Naudoti „Twitter“ turinio, pateikiamo kartu su „SaaS“, atlikdamas analizę, kuri bus įtraukta kaip reklamavimo tinklo dalis.
- d. Naudoti gauto „Twitter“ turinio atlikdamas analizę, kuri reguliariai ir pagal laiką atlieka fiksuotų matavimų serijas naudodamas tuos pačius ar panašius metodus, kurie naudojami lyginant televizijos programos veikimą per laikotarpį arba lyginant su nustatytu kitų televizijos programų rinkinio ar pogrupio veikimu.
- e. Naudoti bet kokios sukauptos „Twitter“ vartotojo metrikos, pvz., vartotojų arba paskyrų skaičiaus, gauto bet kokių tikslu pasiekiant ir naudojant „Twitter“ turinį kaip „SaaS“ dalį.
- f. Naudoti „Twitter“ turinio kitais tikslais, išskyrus ribotus „SaaS“ leidžiamus tikslus.

7.5 **IBM inicijuotas nutraukimas**

Kliento „Twitter“ turinio naudojimas pasibaigia pasibaigus „IBM SaaS“.

Nepaisant to, kas išdėstyta anksčiau, be Sutarties sustabdymo ir nutraukimo teisių, IBM gali baigti teikti prieigą prie „Twitter“ turinio bet kokių laiku be perspėjimo ir be įsipareigojimo grąžinti Klientui pinigus, suteikti kreditą ir kitą kompensaciją.

7.6 **„Twitter“ turinio garantijos ir kompensacijos atsisakymas**

NEPAISANT SUTARTYJE NUSTATYTŲ GARANTIJŲ „TWITTER“ TURINYS TEIKIAMAS VISIŠKAI „TOKS, KOKS YRA“, „KOKS PRIEINAMAS“, SU VISAI TRŪKUMAIS, KLIENTAS NAUDODAMAS „TWITTER“ TURINĮ PRISIIMA VISA ATSAKOMYBĖ. „IBM“ NETEIKIA IR ČIA ATSIKAKO BET KOKIŲ KITŲ SU „TWITTER“ TURINIŲ SUSIJUSIŲ AIŠKIAI NURODYTŲ IR NUMANOMŲ GARANTIJŲ, ĮSKAITANT VISAS NUMANOMAS PREKYBOS, KOKYBĖS, NAŠUMO, TINKAMUMO KONKREČIAM TIKSLUI GARANTIJAS, NEPAŽEIDŽIAMUMO, PAVADINIMO IR BET KOKIAS GARANTIJAS, ATSIRANDANČIAS TVARKANT, NAUDOJANT ARBA PARDUODANT. „IBM“ NEGARANTUOJA NEPERTRAUKIAMOS ARBA NEKLADINGOS PRIEIGOS PRIE „TWITTER“ TURINIO. ŠIS GARANTIJOS ATSIKAKYMAS NEGALIOJA TAM TIKROSE JURISDIKCIJOSE IR KLIENTAS GALI TURĖTI ĮSTATYMO SUTEIKTŲ GARANTIJOS TEISIŲ, KURIŲ NEGALIMA ATSIKAKYTI. TOKIOS GARANTIJOS PRATĖSIAMOS TIK TRISDEŠIMČIAI (30) DIENŲ NUO ŠIOS SUTARTIES ĮSIGALIOJIMO DATOS (NEBENT ĮSTATYMUOSE NUMATOMA KITAIP). BET KOKIE „IBM“

ĮSIPAREIGOJIMAI SUTEIKTI KLIENTUI KOMPENSACIJĄ PAGAL ŠIĄ SUTARTĮ NIEKAIP NETAIKOMI KLIENTO PRIEIGAI PRIE „TWITTER“ TURINIO IR JO NAUDOJIMUI.

7.7 JAV Vyriausybės naudojimas

„Twitter“ turinys yra komercinė prekė. Šis terminas apibrėžtas 48 C.F.R. 2.101. Jį sudaro sąvokos „komercinė kompiuterio programinė įranga“ ir „komercinės kompiuterio programinės įrangos dokumentacija“, kurios naudojamos 48 C.F.R. 12.212. Vyriausybinei organizacijai draudžiama bet koku būdu naudoti, modifikuoti, perdaryti, išleisti, gaminti, rodyti, atskleisti ar platinti „Twitter“ turinį, išskyrus aiškiai laikantis Sutartyje pateiktų sąlygų. Be to, JAV vyriausybinių organizacijų naudojimas turi būti vykdomas pagal 48 C.F.R. 12.212 ir 48 C.F.R. 227.7202-1 iki 227.7202-4. Jei Klientas naudoja „Twitter“ turinį Kliento oficialiai nurodyta apimtimi kaip JAV vyriausybės darbuotojas ar atstovas, valstybės ar vietinės valdžios įstaiga ir Klientas negali teisėtai sutikti su taikoma jurisdikcija, nagrinėjimo vieta ar kitomis čia aprašytais sąlygomis, tada šios sąlygos nėra taikomos šiai įstaigai, tačiau tik iki tokio lygio, kurį numato taikoma teisė. Sutarties rangovas / gamintojas yra „Twitter, Inc.“, įsikūrusi 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

A priedas

1. „IBM Watson Analytics“

„IBM Watson Analytics“ teikia bendros analizės debesyje galimybę ir padeda vartotojams sutelkti dėmesį į tvarkykles, veikiančias jų įmonę. Automatizuodama duomenų prieigos ir prognozuojamosios analizės veiksmus „IBM SaaS“ nustato ir paaiškina paslėptus modelius ir ryšius, kad greičiau suprastumėte, kodėl viskas taip vyksta.

„IBM SaaS“ pasiūlyme yra šios galimybės:

- Garantuojama gera vartotojų patirtis – duomenys ir įžvalgos pateikiamos tokiu formatu, kuris leistų vartotojams suprasti duomenis ir dirbti su jais.
- Duomenų atskleidimas – vizualiai išstirkite duomenis ir dirbkite su jais, kad rastumėte modelių ir gautumėte įžvalgų.
- Valdomas analitinis išskleidimas – įdėtoji prognozuojamoji analizė automatiškai atlieka statistines koreliacijas ir pagrindinių tvarkyklių analizę.
- Dialogas natūralia kalba – sąveika su duomenimis per raktažodžiais pagrįstą sąsają anglų kalba vartojant pažįstamus verslo terminus.
- Duomenų prieiga – duomenys automatiškai pasiekiami, o tada unikalios įvertinamos Kliento analizės duomenų aiškumas, išryškinamos potencialios duomenų problemos, kurios galėtų sukompromituoti rezultatus.

1.1 „IBM Watson Analytics Plus“

„Watson Analytics Plus“ yra vieno vartotojo aplinka, apimanti šias galimybes:

- .xls, .xlsx arba .csv failų, apimančių ne daugiau nei 1 000 000 eilučių ir 256 stulpelius, įkėlimas.
- Saugykla, kurios bendra talpa sudaro 2 GB. Duomenų saugykla, apimanti šaltinio failus, įkeliami į debesies aplinką, o turinys kuriamas programoje.
- Eksportavimas į PPT failo formatą.
- Istorijų pasakojimas
Istorijų pasakojimas yra galimybių rinkinys „Watson Analytics“, leidžiantis vartotojui į suformuotą pasakojimą kartu įkelti „Watson Analytics“ sukurtą analizę. Istorijoje vartotojas gali naudoti esamą turinį arba sukurti tiesiogiai naują turinį, o tada dirbti su tekstu, vaizdais, tinklalapiais, medija, animacija ir sukurti dideles interaktyvias pateiktis. Ši funkcija šiuo metu siūloma kaip Beta funkcija.
- Informacinės diagramos
- Šablonai
- „Twitter“ turinys
- Ryšys su: „DropBox“, „Box“ ir „Microsoft OneDrive“

1.2 „IBM Watson Analytics Professional“

„IBM Watson Analytics Professional“ yra kelių vartotojų aplinka, apimanti visas „IBM Watson Analytics Plus“ galimybes ir toliau nurodytas papildomas funkcijas bei išplėstines galimybes:

- .xls, .xlsx arba .csv failų, kuriuos sudaro ne daugiau nei 10 000 000 eilučių ir 500 stulpelių, įkėlimas.
- Vienas klientas, kur duomenų saugykla apima šaltinio failus, įkeliamus į debesies aplinką, ir taikomojoje programoje sukuriama turinį.
- Išplėstinis „Twitter“ turinys
- Ryšys su „Cognos 10 Reports“

1.3 „IBM Watson Analytics Professional Dedicated“

„Watson Analytics Dedicated“ yra kelių vartotojų debesies aplinka, apimanti visas „IBM Watson Analytics Professional“ galimybes ir toliau nurodytas papildomas funkcijas bei išplėstines galimybes:

- Vienas klientas su duomenų saugykla, apimančia šaltinio failus, įkeliamus į debesies aplinką, ir taikomojoje programoje sukuriama turinį.
- „Dedicated“ aplinka

1.4 Pasirinktiniai Priedai

1.4.1 „IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on“

Prieinama kaip „IBM Watson Analytics Plus“ mėnesinės prenumeratos priedas. Kiekviena „IBM SaaS“ prenumeratos teisė suteikia papildomus 10 GB saugojimo vietos vartotojų sukurtam turiniui, papildomai prie pakopos sutartyje nustatyto maksimumo.

1.4.2 „IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on“

Prieinama kaip „IBM Watson Analytics Professional“ ir „Professional Dedicated“ mėnesinės prenumeratos priedas. Kiekviena „IBM SaaS“ prenumeratos teisė suteikia papildomus 50 GB saugojimo vietos vartotojų sukurtam turiniui, papildomai prie pakopos sutartyje nustatyto maksimumo.

1.5 Avarinis atkūrimas ir atsarginė kopija

Su visais „IBM SaaS“ pasiūlymais Klientas gauna avarinio atkūrimo planą ir turinio atsarginės kopijos palaikymą.

1.5.1 Avarinis atkūrimas

Jei dėl nenugalimos jėgos, teroristinio išpuolio, streiko, gaisro, potvynio, žemės drebėjimo, riaušių, karo, vyriausybės veiksmų, įsakymų ar apribojimų, virusų, išpuolių prieš atsisakymą teikti paslaugas ir kitų kenkėjiškų veiksmų, priemonių ir tinklo ryšių gedimų ar bet kokios kitos priežasties įvyksta katastrofiškas įvykis, dėl kurio „IBM SaaS“ tampa nepasiekiamas, ir IBM pagrįstai negali šio įvykio suvaldyti, IBM atstatys Kliento prieigą prie „IBM SaaS“ per 14 dienų.

1.5.2 Turinio atsarginė kopija

Turinio atsarginės kopijos kuriamos kiekvieną dieną ir nukopijuojamos į nuotolinę vietą, siekiant apsaugoti turinį nuo katastrofiško įvykio. Kas 7 dienas sukuriama visos duomenų bazės atsarginė kopija, o kiekvieną paskesnę dieną – palyginamoji diferencinė atsarginė kopija. IBM išlaiko paskutinių 7 dienų atsargines dienas diferencines kopijas ir paskutinių 28 dienų visos duomenų bazės atsargines kopijas. Atsarginės kopijos užšifruojamos, kai nėra naudojamos atsarginėje sistemoje diske ir kai perduodamos į nuotolinę vietą.

2. Beta funkcijos „Watson Analytics“

Beta funkcijos, pateikiamos su „IBM SaaS“, nepriklauso „IBM SaaS“. Beta funkcijos teikiamos pagal tas pačias sąlygas kaip ir „IBM SaaS“, išskyrus toliau nurodytus atvejus. IBM gali netiekti dalies arba visų Beta funkcijų, kaip produkto arba kaip pasiūlymo. Klientui leidžiama naudoti Beta funkcijas tik vidinio vertinimo tikslais, bet ne naudoti gamybos aplinkoje. Klientas gali naudoti Beta funkcijas, kol IBM jas anuliuos arba sustabdys prieigą prie jų. IBM pateikia Beta funkcijas be palaikymo įsipareigojimo ir TOKIAS, KOKIOS YRA, NESUTEIKDAMA JOKIOS APIBRĖŽTOS AR NUMANOMOS GARANTIJOS, ĮSKAITANT, BET NEAPSIRIBOJANT, NUOSAVYBĖS, NEPAŽEIDŽIAMUMO AR NEĮSIKIŠIMO GARANTIJAS IR NUMANOMAS TINKAMUMO PREKYBAI IR TAM TIKRAM TIKSLUI GARANTIJAS IR SĄLYGAS.

Klientas turi imtis atsargumo priemonių, kad neprarastų duomenų tada, kai Beta funkcijų nebebus galima naudoti.

Klientas sutinka, kad IBM gali naudoti visus pateiktus atsiliepimus ir pasiūlymus.

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

Pirmą kartą 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 keturias 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, %)
99–99,75 %	2 %
95–98,99 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Jei „IBM SaaS“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokeskis 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 500 Prastovos min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį</p>
---	---