

„IBM Digital Experience on Cloud“

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 Digital Experience on Cloud“
- „IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability“
- „IBM Digital Experience on Cloud Service Request“
- „IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity“
- „IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodama pagal šią mokesčių apskaičiavimo sistemą, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- a. 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.
- b. Užklausa yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Užklausa yra kliento veiksmas, kuriuo IBM suteikiama teisė teikti paslaugą. Atsižvelgiant į paslaugą, Užklausa gali būti pateikta raštiško pranešimo forma arba kaip palaikymo užklausa, pateikta telefonu, el. paštu ar internetu. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užklausių, pateiktų „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytų Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- c. Terabaitas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoju laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Terabaitų, apdorojamų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytų Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis, kuriuo apmokestinamas Klientas. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusį dalinio mėnesio dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM Klientui pranešė, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“.

3.2 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys 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

Prenumeratos laikotarpiu ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, telefonu ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, todėl jai taikomos šios NS. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai	Atsakymo laiko aprėptis	Sprendimo laiko tikslai
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 30 darbo minučių	27 x 7	Per 4 darbo valandas
2	Pastebimas poveikis verslui: Išimtinai 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	Per 12 darbo valandų
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis	Per 24 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis	Per 48 darbo valandas

Elementai, kuriems neteikiamas techninis palaikymas

Techninis palaikymas neapima pagalbos, susijusios su:

- a. taikomųjų programų projektavimu ir kūrimu;
- b. problemomis dėl Kliento „IBM SaaS“ naudojimo kitoje, nei jo nurodyta; operacinėje aplinkoje arba
- c. pagalba dėl Kliento ar trečiosios šalies produktų ir paslaugų arba problemomis dėl „IBM SaaS“ naudojimo kartu su Kliento ar trečiosios šalies produktais ir paslaugomis.

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 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.

6.2 Naudos gavimo vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius pagal „IBM SaaS“ užsakymo metu, kaip pagrindinę naudojimo vietą, nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

6.3 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „IBM SaaS“ vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „IBM SaaS“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „IBM SaaS“ vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokį Turinio perdavimą, 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.

6.4 Įgalinimo programinės įrangos ribotasis naudojimas

„IBM WebSphere Portal Server“ (Portalą), platinamą su šia „Cloud Service“ galima diegti tik kaip jūsų vidinės kūrimo ir tikrinimo aplinkos dalį atliekant vidinius ne gamybos veiksmus, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnozavimą, vidinį kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų Portalo priedų ar plėtinių kūrimą naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas. Neturite teisės naudoti nei vienos Portalo dalies bet kokiais kitais tikslais, jei atskirai nuo „Cloud Service“ prenumeratos nesate įsigiję atitinkamų gamybos teisių.

A priedas

1. „IBM SaaS“ apžvalga

„IBM SaaS“ pateikia valdomą skaitmeninę platformą, skirtą klientams, partneriams ir darbuotojams kurti ir tvarkyti kelių kanalų svetaines. „IBM SaaS“ apima portalo, žiniatinklio turinio tvarkymo, vienijimo ir integravimo funkcijas.

2. „IBM Digital Experience on Cloud SaaS Capabilities“

2.1 Veikimo aplinkos

Ši „SaaS“ apima priskirtąją Gamybos vykdymo laiko veikimo aplinką ir kūrimo aplinką, kurią sudaro „IBM WebSphere Portal“ ir „IBM Web Content Manager“, skirtos žiniatinklio turiniui ir susietosioms darbo eigoms kurti ir tvarkyti.

2.2 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

„IBM SaaS“ apima programinę įrangą, naudojančią VPN ryšį, skirtą kliento įrangos saugiai ir šifruotai prieigai prie operacinės aplinkos.

3. „IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS Capabilities“

Ši „SaaS“ apima visas anksčiau aprašytas „IBM Digital Experience on Cloud“ galimybes. Be to, ji suteikia galimybių patenkinti šių aplinkų didelio pasiekiamumo poreikius.

4. „IBM Digital Experience on Cloud Service Requests“

Paslaugos užklausa leidžia klientui pateikti paslaugos užklausa savo „IBM SaaS“ aplinkoje, išsirinkus iš nurodyto sąrašo. Klientas turi turėti bent vienas teises į Paslaugos užklausa paketą iš 20 „IBM SaaS“ užklausa su papildomais paketais, galimais kaip pirkimo parinktį.

5. Pasirenkamos funkcijos

5.1 Papildoma galia

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomos skaičiavimo galios. Kiekvienas „IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity“ egzempliorius padidina „IBM SaaS“ egzemplioriaus „WebSphere Portal“ grupę 4 virtualiaisiais CPU.

5.2 Papildoma saugykla

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomos saugyklos vietos vidinėje duomenų bazėje ir įdėtąją dokumentų saugyklą. Kiekvienas „IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage“ vienetas padidina bendrą vietos kiekį „IBM SaaS“ saugykloje 1 TB.

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio susitarimą (PLS), kuris yra skirtas „IBM SaaS“ ir taikomas, 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. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už „IBM SaaS“ prenumeratą.
- b. „Pretenzija“ – tai Kliento pateikta pretenzija IBM, kad per Sutartinį mėnesį nebuvo įvykdytos SLA sąlygos.
- c. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas „IBM SaaS“ teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinės mėnesio dienos.
- d. „Prastovos“ – tai laikotarpis, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema nustojo veikti ir Kliento vartotojai negalėjo naudoti visų „IBM SaaS“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);
 - problemos, susijusios su Kliento arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - Kliento privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų, skirtų „IBM SaaS“ pasiekti, nesilaikymo;
 - Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies planų, specifikacijų arba instrukcijų, pateiktų IBM, laikymosi.
- e. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio nebuvo įvykdytos SLA sąlygos.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per 24 valandas, sužinojęs, kad Įvykis paveikė „IBM SaaS“ naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 Sudėtingumo lygio Įvykio palaikymo kortelę. Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie Įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti Įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko Įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie Klientą paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieno Sutartinio mėnesio SLA pasiekiamumo rodikliu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį Įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. 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. Klientas gali pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu paketo „IBM SaaS“ per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienam paketo „IBM SaaS“ bet kurį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei Klientas įsigijo „IBM SaaS“ iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už „IBM SaaS“ atlikimą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią santykiams pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.

- f. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys dešimties procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.

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, %)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 45 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 45 min. Prastova = 43 155 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 99,90 % Pasiekiamumas, = 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,93 % Pasiekiamumą per Sutartinį mėnesį</p>
--	---

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

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