

„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 1-Envt Instance“
- „IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance“
- „IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance“
- „IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo sistemų, kaip nurodyta Sandorio 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“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- b. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

3.2 Nustatymo ir Nustatymo pagal poreikį mokesčiai

IBM turėtų nuskaiciuoti Nustatymo mokestį pradiniu „IBM SaaS“ parengimo etapu, kaip nurodyta Sandorio dokumente. Nustatymo pagal poreikį mokesčiai, kaip nurodyta Sandorio dokumente, bus taikomi Klientui paprašius aktyvinti dalį pagal poreikį.

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 telefonu, el. paštu 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 Naudojimo sąlygos. 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 aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis	Sprendimo laiko tikslai
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Svarbiausios įmonės funkcijos neveikia arba nustojo veikti svarbiausia 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: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	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 techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis	Per 48 darbo valandas

Elementai, kuriems neteikiamas techninis palaikymas

Techninis palaikymas neapima pagalbos, susijusios su:

- taikomųjų programų projektavimu ir kūrimu;
- problemomis dėl Kliento „IBM SaaS“ naudojimo kitoje, nei jo nurodyta, operacinėje aplinkoje arba
- 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 (Kliento 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 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 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.

6.3 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 neprisiims jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

6.4 Ribotojo programinės įrangos naudojimo įgalinimas

„IBM WebSphere Portal Server“ (Portalą), platinamą su šia „IBM SaaS“, galima diegti tik kaip Kliento 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. Klientas neturi teisės naudoti nė vienos Portalo dalies bet kokiais kitais tikslais, jei atskirai nuo Kliento „IBM SaaS“ prenumeratos nėra įsigijęs atitinkamų gamybos teisių.

6.5 Kliento teikiamas kodas ir testai

Kliento teikiamą kodą galima diegti „IBM SaaS“ taikant šiuos apribojimus:

- Kliento teikiamą kodą galima naudoti tik „IBM Web Content Manager“ (WCM) plėtinio API, pavyzdžiui, tinkintų darbo eigų veiksmų, vaizdo generavimo priedų, teksto teikėjų ir kitose, skirtose naudoti su WCM, kaip nurodyta „Knowledge Center“ svetainės dokumentuose čia: http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- „Virtual Machine Manager“ (VMM) galima konfigūruoti pagal IBM teikiamą vartotojo saugyką. Išorės saugos mechanizmus galima konfigūruoti tik naudojant palaikomus vartotojo patvirtinimo metodus (pvz., „Security Assertion Markup Language“ (SAML).

Kliento teikiamą kodą Klientas turi pateikti diegti „Portal Application Archive“ (PAA) formatu ir Klientas privalo garantuoti, kad jis turi teisę teikti kodą IBM diegti paslaugoje.

Prieš diegiant gamyboje, Klientas privalo patvirtinti, kad teikiamas kodas veikia tinkamai, įskaitant žemesniųjų pakopų funkcinius ir našumo testus. Be to, Klientas negali vykdyti jokių „IBM SaaS“ našumo testavimų nepalankiausiomis sąlygomis.

6.6 Turinio naudojimas

Klientas privalo gauti visus reikiamus leidimus naudoti, teikti, saugoti ir apdoroti „IBM SaaS“ ir palaikymo turinį ir tokią teisę suteikia IBM.

6.7 „IBM Collaboration Solutions Catalog“ aktyvų palaikymas

Kliento prašymu IBM gali diegti ir konfigūruoti „IBM Collaboration Solutions Catalog“ (dar vadinamas „IBM Green House“, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) aktyvus „IBM SaaS“.

Visiems šiems aktyvams (įskaitant, bet neapsiribojant, „Content Template Catalog“, „Site Builder“ ir „Script Portlet“) taikomos „IBM Collaboration Solutions Catalog“ nurodytos sąlygos ir šių aktyvų Kliento naudojimas „IBM SaaS“ reiškia sutikimą su šiomis sąlygomis. Šių aktyvų naudojimo su „IBM SaaS“ palaikymą IBM teikia komerciniais pagrindais.

Be to, negarantuojama, kad turinys, sukurtas naudojant šiuos aktyvus, veiks tinkamai atnaujinus „IBM SaaS“. Visi tokie naujinimai atliekami neperkeliant rankiniu būdu turinio, kurį Klientas sukūrė naudodamas šiuos aktyvus, ir už tokį perkėlimą atsakingas pats Klientas.

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.

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

1.1 Nustatymo ir Nustatymo pagal poreikį paslaugos

„IBM Digital Experience on Cloud Setup“ ir „IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup“ paslaugos apima nuotolinį konsultavimą, „IBM SaaS“ gerąsias praktikas, mokymą ir konfigūravimą. Šios paslaugos apima šias veiklas:

- Pagalba renkant techninius reikalavimus;
- Pagalba konfigūruojant vartotojo saugą, VPN ryšį ir vienkartinį registravimąsi;
- Kliento diegimo planų peržiūra;
- Rekomendacijos dėl prieinamos dokumentacijos, mokymas ir palaikymas; ir
- Pagalba koordinuojant Kliento ir IBM komandas pradinio nustatymo metu.

2. „IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capabilities“

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

3. „IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capabilities“

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.

3.1 Kliento sėkmės valdymo paslaugos

IBM teikia iki keturių (4) valandų per savaitę nuotoliniu būdu teikiamų pagalbos paslaugų, apimančių kliento sėkmės „IBM SaaS“ valdymą. Šios paslaugos apima, neapsiribojant, pranešimą apie suplanuotos arba avarinės priežiūros darbus, pagalbą sprendžiant problemas ir teikiant patarimus dėl prastovų, informaciją apie naujų produktų funkcines galimybes ir geriausias diegimo praktikas, kitų IBM ekspertų, kai reikia, pristatymą, Kliento atsiliepimų apie paslaugą rinkimą ir bendrąjį Kliento palaikymą prenumeratos laikotarpiu.

4. Pasirenkamos funkcijos

4.1 „IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity“

„IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity“ galima įsigyti norint padidinti „IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS“ skaičiavimo galią 2 virtualiais CPU kiekviename Egzemplioriuje.

4.2 „IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity“

„IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity“ galima įsigyti norint padidinti „IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS“ skaičiavimo galią 2 virtualiais CPU kiekviename Egzemplioriuje.

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 Sandorio dokumente:

Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti Kliento prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **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.
- 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 Rytinės pakrantės laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- 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;
 - IBM Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- e. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio nebuvo laikomasi PLS.

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 paslaugos pasiekiamumo lygio 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 Santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant 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. „IBM SaaS“ paslaugos lygiai

„IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS“ pasiūlymo pasiekiamumas Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio* už Sutartinį mėnesį, per kurį pateikta Pretenzija, %)
< 99,50 %	2 %
< 98,00 %	5 %
< 94,50 %	10 %

„IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS“ pasiūlymo pasiekiamumas Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio* už Sutartinį mėnesį, per kurį pateikta 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.

Pavyzdys: „IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS“ pasiūlymo Sutartinį mėnesį iš viso buvo 45 min. Prastovų:

<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 iškėlė IBM Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.