

„IBM Case Manager 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/slabd.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 Case Manager“
- „IBM Case Manager Department“
- „IBM Case Manager Division“
- „IBM Case Manager Enterprise“
- „IBM Case Manager Storage“
- „IBM Case Manager External“
- „IBM Case Manager Development Environment“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų 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.
- 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 Operacijų dokumente.
- Terabaitas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „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, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

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 ir palaikymo portale. 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 „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

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: 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
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 techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Išorinio vartotojo prieiga

„IBM Case Manager External“ palaiko „Išorinio vartotojo“ „IBM SaaS“ naudojimą. Išorinis vartotojas – tai unikalus asmuo, nedirbantis Kliento organizacijoje, negaunantis joje atlyginimo ir neveikiantis jos vardu, kuriam bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis Klientas suteikia prieigą prie „IBM SaaS“. Išorinis vartotojas gali būti asmuo, dirbantis Kliento organizacijoje arba gaunantis iš jos atlyginimą, tačiau nenaudojantis prieigos prie „IBM SaaS“ šių ryšių mastu. Išorinio vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui.

Klientas yra atsakingas už šiuos Išorinius vartotojus, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „IBM SaaS“ susijusias Išorinių vartotojų pretenzijas, b) bet kokį šių Išorinių vartotojų piktnaudžiavimą „IBM SaaS“.

6.2 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 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 jokių įsipareigojimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

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 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.

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

A priedas

„IBM Case Manager for Cloud“ („IBM SaaS“) skirta sujungti turinį, procesus ir informacijos apdorojimo specialistus, siekiant užtikrinti geresnius rezultatus valdomoje debesų kompiuterijos aplinkoje.

1. Paslaugos apžvalga

„IBM Case Manager on Cloud“ suteikia:

- „IBM Content Navigator“ prieigą prie išplėstinių atvejų valdymo taikomųjų programų
- Naudojami turiniui skirtas atvejų valdymo priemonės, informacijos apdorojimo specialistai arba verslo analitikai gali:
 - Naudojami „Case Builder“ greitai ir paprastai kurti ir išbandyti naujus atvejų sprendimus.
 - Naudojami pateikti OOTB pavyzdinius sprendimų šablonus.
 - Kurti ir tvarkyti atvejų ypatybes, vartotojų vaidmenis, gaunamų aplankus, dokumentų tipus, puslapio ir duomenų vizualinius maketus.
 - Taikyti įdėtąsias verslo taisykles, kurios leidžia lengviau kurti „Case Manager Builder“ aplinkoje.
 - Kurti atvejų užduotis ir jų vidinius darbo srautus.
 - Naudojami „Case Client“ vykdomą sprendimams, sukurtiems naudojant „Case Builder“, rodyti.
 - Pasiiekti „Content Navigator“ pagrįstą pateiktą UI.
 - Gauti atvejų administratoriaus prieigą, leidžiančią diegti ir tvarkyti sprendimus.
 - Naudojami „Case Monitor“ ir „Case Analyzer“ pateikiant esamų ir istorinių atvejų ataskaitas.
 - Pasiiekti atvejo ir turinio pateiktas API, skirtas sprendimams išplėsti.
 - Naudojami „Case Foundation“ be apribojimų ir tvarkyti aktyvų turinį ir atvejų darbo eigas.
 - Gauti prieigą prie viso, neapriboto „FileNet Content Manager“ ir jos ECM saugyklos.
- Saugią, vieno kliento infrastruktūrą visuose dubliuotų duomenų centruose, užtikrinančią gerą pasiekiamumą.
- Gamybos duomenų replikaciją antrinėje vietoje, kad būtų užtikrintas avarinis atkūrimas.
- Saugią, vieno kliento privačią infrastruktūrą visuose dubliuotų duomenų centruose, užtikrinančią gerą pasiekiamumą.
- 24x7 gamybos aplinkos stebėjimą.

2. Reikalingos teisės

Klientas privalo įsigyti Pagrindinių paslaugų pasiūlymą, Saugyklos ir Vartotojo teisių prenumeratą, kaip apibrėžta toliau.

2.1 Pagrindinių paslaugų pasiūlymo teisės

Į kiekvieną pagrindinių paslaugų pasiūlymo Egzempliorių įtraukta kūrimo aplinka, kuri skirta tik pasirinktinėms taikomosioms programoms kurti ir testuoti. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti kitam tikslui.

2.1.1 „Case Manager Department“

Ši „IBM SaaS“ skirta mažoms organizacijoms arba departamentams. „IBM SaaS“ našumas bus optimalus, jei Klientas taikys toliau apibrėžtus parametrus:

- dirbama ne daugiau nei su 300 000 naujų atvejų per metus;
- apdorojama ir saugoma ne daugiau nei 20 000 Atvejų artefaktų dokumentų per dieną; ir
- iki 300 lygiagrečiųjų informacijos apdorojimo specialistų aktyviai dirba ir užbaigia ne daugiau nei 1 000 atvejų per dieną.

2.1.2 „Case Manager Division“

Ši „IBM SaaS“ skirta vidutinio dydžio organizacijoms. „IBM SaaS“ našumas bus optimalus, jei Klientas taikys toliau apibrėžtus parametrus:

- dirbama ne daugiau nei su 1 500 000 naujų atvejų per metus;
- apdorojama ir saugoma ne daugiau nei 100 000 Atvejų artefaktų dokumentų per dieną; ir
- iki 2 000 lygiagrečiųjų informacijos apdorojimo specialistų aktyviai dirba ir užbaigia ne daugiau nei 5 000 atvejų per dieną.

2.1.3 „Case Manager Enterprise“

Ši „IBM SaaS“ skirta didelėms organizacijoms. „IBM SaaS“ našumas bus optimalus, jei Klientas taikys toliau apibrėžtus parametrus:

- dirbama ne daugiau nei su 3 000 000 naujų atvejų per metus;
- apdorojama ir saugoma ne daugiau nei 200 000 Atvejų artefaktų dokumentų per dieną; ir
- iki 5 000 lygiagrečiųjų informacijos apdorojimo specialistų aktyviai dirba ir užbaigia ne daugiau nei 10 000 atvejų per dieną.

2.2 Saugyklos teisės

Klientas privalo įsigyti atitinkamą kiekį „Case Manager Storage“ konfigūruoti su pasirinktu egzemplioriumi.

2.3 Vartotojo teisės

Klientas privalo įsigyti „Case Manager“ teises kiekvienam unikaliam įgaliojamam vartotojui, kuriam suteikiama prieiga prie „IBM SaaS“.

3. Pasirenkamos teisės

3.1 „Case Manager External“

Klientas gali įsigyti „Case Manager External“ teises kiekvienam unikaliam Išoriniam vartotojui, kuriam suteikiama prieiga prie „IBM SaaS“.

3.2 „Case Manager Development Environment“

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. „Case Manager Development Environment“ skirta tik kūrimo ir tikrinimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti kitam tikslui.

- Kūrimo aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.
- Kūrimo aplinkoje yra 500 GB saugykla. Jeigu reikia didesnės saugyklos, Klientas gali įsigyti papildomų „Case Manager Storage“ teisių.

4. Verslo tęstinumas

„IBM SaaS“ konfigūruota palaikyti toliau apibrėžtus verslo tęstinumo tikslus. Verslo tęstinumo tikslai padeda užtikrinti, kad svarbiausių organizacijos verslo funkcijos operacinės būseną bus atkurta praradus minimalų duomenų kiekį, per pagrįstai trumpą laiko tarpą po avarijos pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje. Nustačius, kad avarija pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje duoda pagrindą permesti į antrinę vietą, IBM pradeda vykdyti verslo tęstinumo planus ir susijusias veiklas, skirtas toliau pasiekti nurodytiems atkūrimo tikslams.

Verslo tęstinumo tikslai	
Atkūrimo taško tikslas	4 valandos
Atkūrimo laiko tikslas	4 valandos iš eilės

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM SaaS“ 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 jums garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito forma kitoje mokesčio už „IBM SaaS“ prenumeratą sąskaitoje.
- 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** – laikotarpis, per kurį gamybos sistema, apdorojanti „IBM SaaS“, kuriai naudoti teisę Klientas turi, yra nepasiekiami. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - (1) suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);
 - (3) problemos dėl turinio, įrangos arba taikomųjų programų, Kliento naudojamų su „IBM SaaS“, ar kokios nors trečiosios šalies programinės įrangos, aparatūros ar kitos technologijos;
 - (4) Kliento privalomų sistemos konfigūracijų, palaikomų platformų nesilaikymas arba Kliento sistemos administravimo, komandos ar programavimo klaidos;
 - (5) Kliento sukeltos saugos pažeidimo ar kokio nors jo atlikto saugos testavimo;
 - (6) Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
 - (7) Klaidų, kurių pagrindinės priežasties analizės parodė, kad jos atsirado dėl esminių Kliento veiksmų arba neatitikimų.
- 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 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.

- e. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys penkiasdešimties procentų (50 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 97,0 %	10 %
Mažiau nei 95 %	25 %
Mažiau nei 90 %	50 %

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 440 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p> <p>- 440 minučių Prastova = 42 760 minučių</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,98 % pasiekto Paslaugos lygio 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 arba kūrimo;
- Pretenzijų, kurias iškėlė Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.