

„IBM Behavior Based Fan Insight“

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 Behavior Based Fan Insight“

2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- **Priskirtas dalyvis** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Kiekvienas privatus ar juridinis asmuo, turintis teisę dalyvauti bet kurioje „IBM SaaS“ valdomoje arba stebimoje paslaugos teikimo programoje, yra Priskirtas dalyvis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų visiems „IBM SaaS“ valdomiems ar stebimiems Priskirtiems dalyviams matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

Šiame „IBM SaaS“ Priskirtas dalyvis yra „IBM SaaS“ apdorojamų unikalių kliento įrašų skaičius.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio 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 Sandorio 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 „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas, kaip nurodyta „SaaS“ 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 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.

6.2 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.

6.3 Asmens identifikavimo informacija

„IBM SaaS“ leis Klientui įkelti ir valdyti turinį, apimančią informaciją, kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma {asmens arba slapta informacija (PI / SPI)}:

- Kontaktinę informaciją (pvz., adresą, telefono ir mobiliojo telefono numerius, el. pašto adresą)

A priedas

1. „IBM Behavior Based Fan Insight“

„IBM SaaS“ pasiūlymas, skirtas padėti sporto komandoms ir viešųjų renginių įmonėms pasiekti sirgalius, panaudojant išplėstines analitines galimybes.

Funkcijos apima:

- Segmentavimą, atsižvelgiant į pirkimo operacijas ir demografinius rodiklius.
- Sirgalių profilių publikavimą duomenų saugyklų sistemose, kad jais galėtų pasinaudoti kitos klientų sistemos.
- Sirgalių elgsenos prognozavimą ir tikslines reklamas, siekiant pateikti papildomo ir kryžminio pardavimo pasiūlymus.
- Bilietų turėtojų atsisakymo skaičiaus mažinimą.
- Rinkodaros sąrašų kūrimą unikalių sirgalių segmentų kampanijoms.
- KPI stebėjimo skydo pristatymą, kuriame būtų pateikiama svarbiausia išsamaus kampanijos našumo stebėjimo pagal segmentus metrika.

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 Sandorio 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 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;
 - įvykiai ar priežastys, nepriklausantys nuo IBM kontrolės (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 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 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. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
< 99,75 %	2 %
<97,0 %	5 %
< 95,0 %	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 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,8 % 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.