

## „IBM Alert Notification“

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 Alert Notification“

### 2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- **Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam 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 įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

### 3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

#### 3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

#### 3.2 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „IBM SaaS“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

### 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 ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetiniuose forumuose 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 „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	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> 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.	24 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė praleisti verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

## 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 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 Konfidenciali, privatumo ir slapta asmeninė informacija

„IBM SaaS“ leis Klientui įvesti ir tvarkyti turinį, apimančią informaciją, kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenine arba slapta informacija:

- Asmenų vardai ir pavardės
- El. pašto adresas
- Telefono numeris
- Vartotojų ID / prisijungimo vardai / Slaptažodžiai
- IP adresai / MAC adresai
- Atskirų asmenų profiliai, pvz., pirkimo modeliai
- Naršymo istorija arba įrenginio naudojimo duomenys

„IBM SaaS“ leis Klientui įvesti ir tvarkyti turinį, apimančią informaciją, kuri gali būti laikoma konfidencialia.

Ši „IBM SaaS“ yra sukurta ne pagal specifinius saugos reikalavimus konfidencialios, asmeninės ir (arba) slaptos asmeninės informacijos, kurią Klientas gali įvesti laisvos formos laukuose. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „IBM SaaS“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „IBM SaaS“.

#### **6.4 Prieinamumas ir apribojimai**

- Garantija dėl el. pašto / SMS / balso pranešimų paslaugos prieinamumo ir (arba) veikimo neteikiama.
- SMS ir (arba) Balso pranešimai kai kuriose pasaulio vietose gali būti neprieinami. Norėdami nustatyti geografinį prieinamumą, pasinaudokite bandomąja šio pasiūlymo versija.
- Vienas Kliento Įgaliotasis vartotojas per mėnesį gali išsiųsti daugiausia 500 SMS žinučių ir 250 Balso pranešimų.

## A priedas

„IBM Alert Notification“ yra paprasta pranešimų paslauga, leidžianti bendradarbiauti IT operacijų komandos nariams. Ji teikia IT personalui pranešimus apie Kliento IT operacijų aplinkoje iškilusias problemas. „Alert Notification“ teikiama kaip paslauga, todėl IBM įdiegia ir valdo reikiamą serverio infrastruktūrą.

- Pasirinktinis IT aplinkos stebėjimas:  
„Alert Notification“ siūlo įspėjimų filtravimą, pavyzdžiui, pagal problemų svarbą. Klientas gali sukurti pasirinktines kontaktų grupes, kurios atspindėtų jo organizacijos struktūrą, kad reikiami pranešimai pasiektų reikiamus darbuotojus.
- Pranešimų kanalai:  
Apibrėžkite IT srities ekspertus, kurie gali reaguoti į problemas Kliento aplinkoje, ir išsaugokite jų kontaktinę informaciją „Alert Notification“, kad jiems būtų automatiškai pranešta apie problemas, kilusias jų atsakomybės srityje. Vartotojai gali būti suskirstyti į grupes ir Klientas gali siųsti pranešimus keliems vartotojams iš karto. Pranešimai gali būti siunčiami el. paštu, SMS ir balso pranešimų sistemoje.
- Įspėjimų valdymas ir pranešimai:  
Strategija pagrįsti pranešimai leidžia Klientui apibrėžti, apie kuriuos įspėjimus „Alert Notification“ turėtų pranešti Klientui. Klientas gali kurti filtrus, atsižvelgdamas į jo IT aplinkoje atsirandančius įspėjimus, tinkinti filtrus ir priskirti vartotojus bei grupes, kuriems bus pranešama įvykus tokioms pačioms problemoms. Nežinomi įspėjimai gali būti perduodami atitinkamam kontaktui po nustatyto laikotarpio. Kliento IT stebėjimo reikalavimams galima sukurti tokius filtrus kaip įspėjimo svarba ir būseną.
- Įspėjimų peržiūros programa:  
Stebėkite įspėjimų ir pranešimų būseną internete, atlikite su įspėjimais susijusius veiksmus. Pranešimo būseną leidžia Klientui stebėti įspėjimus nuo tada, kai juos gauna sistema, jų apdorojimo metu ir iki problemos išsprendimo. Pakeitimus Klientas gali stebėti įspėjimų retrospektyvoje. Norėdamas pakeisti rodomus įspėjimus, Klientas gali naudoti iš anksto apibrėžtus ir realiojo laiko filtrus.

## 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

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 galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris 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, %)
Mažiau nei 99,8 %	2 %
Mažiau nei 98,8 %	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 432 Prastovų min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 432 min. Prastova = 42 768 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį</p>
---	---