

„IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement“ įgaliotasis vartotojas
- „IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“ vienalaikis vartotojas
- „IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“ papildomas autorius
- „IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“ tikrinimo aplinka
- „IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“ proceso vykdymo aplinka

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 unikaliam 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.
- Vienalaikis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Vienalaikis vartotojas – tai asmuo bet kuriuo metu naudojantis prieigą prie „IBM SaaS“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „IBM SaaS“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Vienalaikis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises maksimaliam Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis, tuo pačiu metu besinaudojančių, prieiga prie „IBM SaaS“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Operacijų dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymas

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente. Vienkartinis sąrankos mokestis bus taikomas toliau nurodytiems elementams pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente:

- kiekvienam užsakytam „IBM SaaS“ Egzemplioriui
- kiekvienai papildomai užsakytai Tikrinimo aplinkai
- kiekvienai papildomai užsakytai Proceso vykdymo aplinkai

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TDS nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio 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 ir internetinėje pranešimo apie problemą sistemoje. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, jai yra 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 SaaS“ dokumentacijoje ir „IBM Software Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos 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 2 valandas	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: 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	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 „Hybrid Entitlement“ pasiūlymai

Jeigu „IBM SaaS“ pasiūlymas pažymėtas kaip „Hybrid Entitlement“, Klientui bus suteikta teisė naudoti „IBM SaaS“ (IBM Programas, nurodytas šių NS paslaugos aprašo dalyje) Kliento pasirinktoje aplinkoje, gauti techninį palaikymą ir nurodytų Programų naujinimus. Klientas gali naudoti nurodytas Programas ir gauti techninį palaikymą bei Programų naujinimus, kol prenumeruoja „IBM SaaS“.

„IBM SaaS Hybrid Entitlement“ pasiūlymui taikomos toliau nurodytos sąlygos ir apribojimai.

- Kliento Programos (-ų) naudojimas licencijuojamas remiantis sąlygomis, pateiktomis „IBM International“ programos licencinėje sutartyje, ir su Programa (-omis) pateikta Licencijos informacija.

- b. Klientas gali naudoti su „Hybrid Entitlement“ pasiūlymu teikiamas Programas ir techninį palaikymą bei Programų naujinimus, atsižvelgdamas į šių IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties (Z125-5831-09) dalių taikomas sąlygas:
 - (1) pirmąsias tris 3 skyriaus „Programos ir IBM Programinės įrangos prenumerata ir palaikymas“ pastraipas ir
 - (2) 3.8 skyriaus „IBM Programinės įrangos prenumerata ir palaikymas“ („S&S“) trečią ir ketvirtą pastraipą.
- c. Pasibaigus Kliento „IBM SaaS“ prenumeratai, Klientas turi iš savo sistemų pašalinti visas su „Hybrid Entitlement“ pasiūlymu pateiktas Programas ir sunaikinti jų kopijas.
- d. Visų Kliento su „Hybrid Entitlement“ pasiūlymu gaunamų „IBM SaaS“ programų naudojimą galima padalyti į „IBM SaaS“ programų ir Programų, gautų su „Hybrid Entitlement“ pasiūlymu, naudojimą. Jokiu nurodytu metu Kliento naudojimas negali viršyti bendro teisių skaičiaus, nurodyto Kliento TSD. Jei Kliento naudojimas viršys TSD nurodytą teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis, kaip nurodyta OD.

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 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.

6.3 Kontroliniai testai

Klientas gali atskleisti „IBM SaaS“ arba jos pakomponenčių kontrolinio testo rezultatus trečiajai šaliai, jei Klientas (A) viešai atskleidžia visą kontroliniame teste naudotą metodiką (pvz., techninės ir programinės įrangos nustatymus, diegimo procedūrą ir konfigūravimo failus), (B) atlieka Kliento kontrolinį testą vykdydamas „IBM SaaS“ Numatytoje veikimo aplinkoje, naudodamas naujausius „IBM SaaS“ taikomus naujinimus, pataisas ir taisymus, kuriuos pateikia IBM arba IBM produktus teikiančios trečiosios šalys („Trečiosios šalys“) ir (C) vykdo bet kokias ir visas veikimo reguliavimo ir „geros praktikos“ rekomendacijas, kurios pateiktos „IBM SaaS“ dokumentacijoje ir „IBM SaaS“ skirtose IBM palaikymo svetainėse. Jei Klientas paskelbia bet kokius „IBM SaaS“ kontrolinio testo rezultatus, nepaisant to, kad sutartyje tarp Kliento ir IBM arba trečiųjų šalių gali būti numatyta kitaip, IBM ir Trečiosios šalys turės teisę paskelbti kontrolinių testų rezultatus, susijusius su Kliento produktais, jei IBM arba Trečiosios šalys atitiks Kliento produktų testavimo reikalavimus, nurodytus (A), (B) ir (C) punktuose anksčiau.

6.4 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.

6.5 Greitinimo priemonės ir pavyzdinė medžiaga

Į „IBM SaaS“ gali būti įtraukti keli komponentai išėtinio kodo forma („Šaltinio komponentai“) ir kita medžiaga, apibrėžta kaip Pavyzdinė medžiaga. Klientas gali kopijuoti ir modifikuoti Šaltinio komponentus ir Pavyzdinę medžiagą tik naudoti viduje, jei Klientas nekeičia ar nenaikina jokios Šaltinio komponentuose ir Pavyzdinėje medžiagoje esančios autoriaus teisių informacijos ar pranešimų. IBM pateikia Šaltinio komponentus ir Pavyzdinę medžiagą be palaikymo įsipareigojimo ir TOKIĄ, KOKIA YRA, NESUTEIKIANT JOKIŲ AIŠKIAI NURODYTŲ AR NENURODYTŲ GARANTIJŲ, ĮSKAITANT NUOSAVYBĖS TEISĖS, NEPAŽEIDŽIAMUMO AR NEĮSIKĪŠIMO GARANTIJAS IR NENURODYTAS TINKAMUMO PREKIAUTI IR TAM TIKRAM TIKSLUI GARANTIJAS IR SĄLYGAS.

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

A priedas

1. „IBM BPM Hybrid Entitlement“ apžvalga ir galimybės

„Hybrid Entitlement“ pasiūlymas suteikia verslo procesų valdymo platformą, skirtą verslo procesų matomumui ir valdymui užtikrinti. Programa apima proceso kūrimo, vykdymo, stebėjimo ir optimizavimo galimybes. Klientai turi teisę pasiekti funkcijas IBM valdomoje debesų kompiuterijos aplinkoje arba atsisiųsti ir įdiegti „IBM Business Process Manager“ (IBM BPM) Kliento pasirinktoje aplinkoje.

Klientas turi įsigyti tam tikrą kiekį įgaliojimų arba Vienalaikių vartotojų teisių, kad gautų prieigą prie šių galimybių:

1.1 Veikimo aplinkos

Atskiras „IBM SaaS“ egzempliorius apima priskirtąsias kūrimo, tikrinimo ir proceso vykdymo aplinkas, kurių charakteristikos tokios:

- Kūrimo aplinka – tai virtuali „Process Center Advanced“ aplinka, turinti bent vieną sanaupos mazgą. Kūrimo aplinkos talpa pagrįsta numatytoju dizaino įrankio autorių skaičiumi ir visais papildomais „IBM SaaS“ egzemplioriumi įsigytais autoriais.
- Tikrinimo aplinka – tai virtuali „Process Server Advanced“ aplinka, turinti vieną sanaupos mazgą. Tikrinimo aplinkos talpa pagrįsta „IBM SaaS“ egzemplioriumi įsigytų įgaliojimų arba Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiumi.
- Proceso vykdymo laiko aplinka – tai gerai pasiekiamą virtuali „Process Server Advanced“ aplinka, turinti bent du sanaupos mazgus ir gerai pasiekiamą duomenų bazės sanaupą. Ji pateikia gamybai parengtą aplinką. Proceso vykdymo laiko aplinkos talpa pagrįsta „IBM SaaS“ egzemplioriumi įsigytų įgaliojimų arba Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiumi.

Naudojant Kliento vietoje pasirenkamos aplinkos:

- Kūrimo aplinka – „Process Center Advanced“ aplinkoje turi teisę palaikyti tik numatytąjį dizaino įrankio autorių skaičių ir visus papildomai įsigytus autorius.
- Tikrinimo aplinka – „Process Server Advanced“ Ne gamybos aplinkoje turi teisę palaikyti tik įsigytą įgaliojimų ir Vienalaikių vartotojų skaičių.
- Proceso vykdymo aplinka – pasiekiamoje „Process Server Advanced“ aplinkoje turi teisę palaikyti įsigytą įgaliojimų ir Vienalaikių vartotojų skaičių.

1.2 Įgalinimo programinė įranga

Su „IBM SaaS“ pateikiama įgalinimo programinė įranga yra:

- „IBM Process Designer“
- „IBM Integration Designer“

1.3 Prieiga prie įrankio „Designer“

Klientas gali pasiekti ir atsisiųsti įgalinimo programinę įrangą „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“, skirtą apdoravimo taikomosioms programoms kurti. Įgalinimo programinė įranga veikia Kliento darbalaukio sistemoje ir nuotoliniu būdu prisijungia prie „IBM SaaS“.

1.4 Įrankio „Designer“ naudojimo apribojimai

„IBM SaaS“ leidžia turėti prieigą ir naudoti „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“ įgalinimo programinę įrangą ne daugiau nei penkiems (5) „IBM SaaS“ vartotojams.

1.5 Debesų kompiuterija pagrįstos funkcijos

1.5.1 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

„IBM SaaS“ apima pasirenkamą atskirą programinę įrangą, naudojančią VPN ryšį, skirtą saugiam ir šifruotam „IBM SaaS“ ryšiui su išorinėmis nuo „IBM SaaS“ sistemomis, įskaitant Kliento tinklo sistemas. Informacija apie VPN teikiama pateikus prašymą raštu. Prašymą reikia siųsti SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 Paskyros administratorius

„IBM SaaS“ suteikia Klientui Paskyros administratoriaus vartotojo prisijungimo vardą ir slaptažodį, skirtus prieigai prie „Cloud“ operacinės aplinkos. Paskyros administratorius galės tvarkyti „IBM SaaS“ Vartotojo prieigą prie operacinės aplinkos ir priskirti bei naikinti „IBM SaaS“ Vartotojų vaidmenis. Paskyros administratorius gali priskirti administratoriaus privilegijas papildomiems „IBM SaaS“ vartotojams.

1.5.3 „IBM SaaS“ pagrindinis puslapis

„IBM SaaS“ pagrindiniame puslapyje „IBM SaaS“ vartotojai gali pasiekti jiems pagal vaidmenį priskirtas „IBM SaaS“ operacinės aplinkos galimybes.

1.5.4 Vartotojo tvarkymo puslapis

Vartotojo tvarkymo puslapyje Paskyros administratoriai gali kurti ir naikinti naujus vartotojus bei priskirti vaidmenis. „IBM SaaS“ vartotojai vartotojo tvarkymo puslapyje gali tvarkyti savo asmeninę vartotojo informaciją. „IBM SaaS“ vartotojams galima priskirti vieną arba daugiau vaidmenų, kurie suteiks prieigos teisę prie konkretaus vaidmens apibrėžtų „IBM SaaS“ galimybių.

1.5.5 El. pašto pranešimai

Į „IBM SaaS“ įtraukta pranešimų funkcija, kurią naudojant „IBM SaaS“ vartotojai informuojami apie „IBM SaaS“ prieigą, vaidmenų priskyrimus ir slaptažodžio keitimus. Pranešimų funkcija taip pat praneša administratoriams apie „IBM SaaS“ būsenos ir suplanuotus keitimus.

1.5.6 Kasdienis automatinis atsarginių kopijų kūrimas internetu

„IBM SaaS“ kasdien kurs atsarginę kopiją, kuri, jei reikia, gali būti naudojama automatiniam „IBM SaaS“ atkūrimui. Atsarginė kopija yra šifruojama ir saugoma kitoje duomenų centro vietoje tame pačiame pasauliniame regione.

1.5.7 Automatinis stebėjimas ir atkūrimas

„IBM SaaS“ stebės paslaugos pasiekiamumą ir atkurs jį, jei paslauga nereaguos arba taps nepasiekiamą.

1.6 „IBM SaaS“ pasirenkamos funkcijos

1.6.1 „IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“ papildomas autorius

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomiems „IBM SaaS“ vartotojams prieigą prie Kūrimo aplinkos (-ų), „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“ įgalinimo programinės įrangos. Papildomiems autoriams leidžiama pasiekti tik kūrimo aplinką (-as) debesyje arba nustatyti Kliento pasirinktoje vietoje.

1.6.2 „IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement“ tikrinimo aplinka

Tikrinimo aplinkos teisė prie esamos „IBM SaaS“ suteikia Klientui papildomą tikrinimo aplinką. Tikrinimo aplinkos vartotojams šią papildomą tikrinimo aplinką leidžiama pasiekti tik debesyje arba įdiegtą Kliento pasirinktoje vietoje.

1.6.3 „IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement“ proceso vykdymo aplinka

Proceso vykdymo aplinkos teisė prie esamos „IBM SaaS“ suteikia Klientui papildomą vykdymo aplinką. Įsigytiems proceso vykdymo vartotojams papildomą vykdymo aplinką leidžiama pasiekti tik debesyje arba nustatytą Kliento pasirinktoje vietoje.

B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus debesų kompiuterija pagrįstos „IBM SaaS“ dalies pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamą 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 viršyti vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „IBM SaaS“ dalies.

Jei naudojamas „IBM SaaS“ paketas (atskiri „IBM SaaS“ pasiūlymai, supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „IBM SaaS“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesť už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „IBM SaaS“ paketu.

2. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,0 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Jei „IBM SaaS“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokesťis 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 60 Prastovų min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 60 min. Prastova = 43 140 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 99,86 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį</p>
--	--