

## „IBM Digital Recommendations“

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 Ypatingosios „SaaS“ pasiūlymo sąlygos, kurių reikia laikytis pagal IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties arba IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties sąlygas:

- „IBM Content Recommendations“
- „IBM Product Recommendations“
- „IBM Product Recommendations Analytics Independent“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Ypatingosios „SaaS“ pasiūlymo sąlygos, kurių reikia laikytis pagal IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas:

- „IBM Coremetrics Content Recommendations“
- „IBM Coremetrics Intelligent Offer“
- „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent“

### 2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal šią mokesčių apskaičiavimo sistemą (-as):

- a. Tūkstantis pajamų konvertavimo vienetų (TPKV) yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Pajamų konvertavimo vienetas – tai nuo valiutos nepriklausomas Pajamų sumos įvertinimas, reikalingas įsigyjant „IBM SaaS“. Pajamų sumas konkrečia valiuta būtina konvertuoti į PKV pagal lentelę, esančią [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Kiekviena TPKV teisė reprezentuoja Tūkstantį PKV. Reikia įsigyti TPKV teises, kurių pakaktų Pajamų, apdorojamų ir tvarkomų naudojant „IBM SaaS“, sumai matavimo laikotarpiu, nurodytų Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- b. Milijonas serverio iškvietimų (MSC) yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Serverio iškvietimas – įvykus pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas vienam Subjekto ID, „IBM SaaS“ perduoti ir jos inicijuoti duomenys. Serverio iškvietimai, kuriuos apdoroja skirtingi Subjekto ID, bus skaičiuojami kaip unikalūs kiekvieno unikalaus Subjekto ID Serverio iškvietimai. Subjekto ID atskiria ir (arba) valdo prieigos prie „IBM SaaS“ duomenų, kurie gali apimti apdorotus duomenis iš vienos ar daugiau Kliento svetainių, teises. Kiekviena MSC teisė yra vienas milijonas Serverio iškvietimų. Reikia įsigyti Milijono serverio iškvietimų teises, pakankamas bendram „IBM SaaS“ naudojamų Serverių iškvietimų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytų Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.  
Šiame „IBM SaaS“ pasiūlyme Kliento ID sutampa su Subjekto ID.
- c. 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.
- d. Dešimties tūkstančių JAV dolerių pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių JAV dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Jungtinių Valstijų dolerių (USD), sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo

pajamų JAV doleriais skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

- e. Dešimties tūkstančių eurų pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių eurų pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių eurų, sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų eurai skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- f. Dešimties tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų (GBP), sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų Didžiosios Britanijos svarais sterlingų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- g. Milijono jenų pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Milijono jenų pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Milijonu Japonijos jenų, sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų jenomis skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- h. Dešimties tūkstančių Kanados dolerių pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių Kanados dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Kanados dolerių (CAD), sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų Kanados doleriais skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- i. Dešimties tūkstančių Australijos dolerių pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių Australijos dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Australijos dolerių (AUD), sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų Australijos doleriais skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- j. Dešimties tūkstančių Singapūro dolerių pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių Singapūro dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Singapūro dolerių (SGD), sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų Singapūro doleriais skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- k. Dešimties tūkstančių Brazilijos realų pardavimo pajamos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Dešimties tūkstančių Brazilijos realų pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Brazilijos realų (BRL), sekama „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Pardavimo pajamų Brazilijos realais skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

### 3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

#### 3.1 Nustatymas

**„IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup“**

IBM turėtų nuskaiciuoti vienkartinį nustatymo mokestį pradiniu „IBM Product Recommendations Analytics Independent“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS“ parengimo etapu. Įkainis ir sąskaitos išrašymo terminas bus nurodytas Operacijų dokumente, ir atsižvelgiant į tai bus išrašomos sąskaitos.

### **3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai**

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis, kuriuo apmokestinamas Klientas. Jis bus įtrauktas į pirmąją sąskaitą faktūrą. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusį dalinio mėnesio dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM Klientui pranešė, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“.

### **3.3 Mokesčiai už perviršį**

Jei Kliento „IBM SaaS“ faktinis naudojimas bet kurį verslo ketvirtį (pagal kalendorinius metus) tris (3) kartus viršys TSD ar Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus TSD ar Operacijų dokumente.

### **3.4 Nuotolinės paslaugos (teikiamos žmonių)**

Nuotolinės paslaugos įsigyjamos pagal įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos išrašomos užsakymo metu. Paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

## **4. Nuotolinės paslaugos**

### **4.1 „IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services“**

Naujiems „IBM Product Recommendations“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer“ arba „IBM Product Recommendations Analytics Independent“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent“ Klientams suteikia iki 48 valandų konsultacijų, geriausios praktikos patarimų, mokymų ir konfigūravimo paslaugų nuotoliniu būdu, kaip taikoma.

### **4.2 „IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services“ / „IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services“**

Naujiems „IBM Content Recommendations“ / „IBM Coremetrics Content Recommendations“ Klientams suteikia iki 48 valandų konsultacijų, gerosios praktikos patarimų, mokymų ir konfigūravimo paslaugų nuotoliniu būdu.

### **4.3 „IBM Digital Recommendations Optimization“ / „IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization“**

Jau besinaudojantiems (ar besiruošiantiems naudotis) „IBM Product Recommendations“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer“ arba „IBM Content Recommendations“ / „IBM Coremetrics Content Recommendations“ Klientams suteikia iki 20 valandų konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir palaikymą, padedantį optimizuoti konfigūravimą ir naudojimą.

## **5. „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:

### **5.1 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.

### **5.2 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.

### 5.3 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.

### 6. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Toks techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Techninio palaikymo informaciją galima rasti apsilankius <http://www.ibm.com/support>.

### 7. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

#### 7.1 „IBM Product Recommendations Analytics Independent“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent“

Į šio „IBM SaaS“ prenumeratos mokestį įeina:

- Atsižvelgiant į IBM įvertinimą, Klientui bus suteiktas atitinkamas Kliento ID skaičius, atitinkantis jo rekomendacijų poreikius. Jei reikia, tai gali sudaryti 1–50 Kliento ID, nemokamai skirtų Klientui.
- „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“ / „IBM Coremetrics Digital Data Exchange“ vienam Kliento ID, jei tai taikoma
- „IBM Digital Analytics Import“ / „IBM Coremetrics Import“, jei tai taikoma, su standartiniais duomenų importavimo modeliais („Category Definition File“, „Enterprise Products Report“ ir „Forecast Metrics“)

#### 7.2 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 jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

#### 7.3 „Saugaus uosto“ sertifikatas

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

#### 7.4 Slapukai

Klientas sutinka, kad IBM gali naudoti slapukus ir sekimo technologijas rinkti asmeninei naudojimui statistikos informacijai, ir informacijai, skirtai tobulinti vartotojų patirtį, ir (arba) informacijai, skirtai pritaikyti komunikaciją vartotojams, kaip numatyta <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

#### 7.5 Naudos gavimo vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius pagal „IBM SaaS“ užsakymo metu, 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.

#### 7.6 Paslaugos lygio sutartis

Jei Kliento TSD nurodo taikomą Paslaugos lygio sutartį (PLS), „IBM SaaS“ teikiama taikant pagal PLS, pridedamą prie šio TSD kaip B priedas, ir šioje PLS nurodytas teisių gynimo priemonės. PLS yra vienintelė ir išskirtinė joje apibrėžto paslaugos lygio įsipareigojimų Kliento teisių gynimo priemonė.

## A priedas

„IBM Digital Recommendations“ sprendimai leidžia Klientams automatizuoti ir optimizuoti pasiūlymų rekomendacijų pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą. „Digital Recommendations“ paslauga palaiko ir produktų pasiūlymų („IBM Product Recommendations“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer“) optimizavimą, ir bendrą turinį („IBM Content Recommendations“ / „IBM Coremetrics Content Recommendations“), kuris licencijuojamas kaip atskiri sprendimai.

„Content Recommendations“ automatizuoja ir optimizuoja turinio pasiūlymų Kliento svetainėje pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą. „Content Recommendations“ vartotojo sąsajoje galima nustatyti turinio rekomendacijų strategiją ir apibrėžti Klientui būdingas verslo taisykles, siekiant patenkinti Kliento poreikius.

„Product Recommendations“ / „Intelligent Offer“ automatizuoja ir optimizuoja produktų pasiūlymų pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą Kliento svetainėje, jų el. pašto svetainėje ir kituose rinkodaros kanaluose. „Product Recommendations“ / „Intelligent Offer“ vartotojo sąsaja suteikia galimybę nustatyti rekomendacijų strategiją siekiant patenkinti Kliento poreikius. Verslo taisyklių valdymo komponentas leidžia naudotis grafine vartotojo sąsaja, kurioje galima apibrėžti papildomas verslo taisykles, turinčias prioritetą arba patobulinančias galutines produkto rekomendacijas, sukurtas pasitelkus sprendimo bendruosius algoritmus. Įtrauktas ir A/B testavimo komponentas, kuris specialiai sukurtas A/B/C ir D skaidymo testams paleisti, kad būtų galima nustatyti skirtingų produktų rekomendacijų pasiūlymo strategijų daromą santykinį poveikį svetainės lankytojų konversijoms.

„Product Recommendations Analytics Independent“ / „Intelligent Offer Analytics Independent“ teikia tas pačias paslaugas kaip ir „Product Recommendations“ / „Intelligent Offer“, tačiau nereikalauja „IBM Digital Analytics“ / „IBM Coremetrics Web Analytics“ prenumeratos.

## B priedas

Ši paslaugos lygio sutartis (PLS) skirta toliau nurodytiems „IBM SaaS“:

- „IBM Content Recommendations“ / „IBM Coremetrics Content Recommendations“
- „IBM Product Recommendations“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer“
- „IBM Product Recommendations Analytics Independent“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent“

IBM teikia šią PLS savo Klientams, taikydama šias sąlygas. Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti jūsų prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas.

### 1. Apibrėžimai

- „Taikomosios programos prastovos laikas“ – tai laikotarpis, per kurį IBM turimų taikomosios programos sąsajos dalių vartotojai negali naudoti visų Paslaugos, kurios atitinkamas teises jie turi, aspektų. Kitaip tariant, jei bet kuris vartotojas gali naudotis koku nors Paslaugos aspektu, kurios atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra.
- „Įgaliotasis kontaktinis asmuo“ – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.
- „Pasiiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- „Pretenzija“ – tai jūsų Įgaliotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 GMT pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 GMT paskutinę mėnesio dieną.
- „Klientas“ arba „jūs“, „jūsų“ – tai subjektas, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM ir neturintis jokių neįvykdytų materialinių esminių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus, pagal jo Paslaugos sutartį su IBM.
- „Prastovos laikas“ – tai Taikomosios programos prastovos laikas ir (arba) Gaunamo tvarkymo prastovos laikas, taikomas atitinkamam Paslaugos lygiui, nurodytam toliau esančioje lentelėje. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekama dėl:
  - Suplanuotų sistemos prastovų.
  - „Force majeure“ aplinkybių.
  - Problemos, susijusios su Kliento arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis.
  - Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie Paslaugos gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga).
  - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
  - Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- „Force Majeure“ – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, paslaugų neteikimo atakos ir kiti kenkėjiški veiksmai, komunalinių paslaugų sutrikimai ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios Paslauga tapo nepasiekiamą, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo kontroliuoti.
- „Gaunamų duomenų rinkimo prastovos laikas“, jei taikoma, reiškia laiko tarpą, per kurį Paslauga negali rinkti gaunamų duomenų naudodama Paslaugos gaunamų duomenų tvarkymo elementus.
- „Suplanuotos sistemos prastovos“ – tai suplanuotas Paslaugos teikimo nutraukimas, siekiant atlikti paslaugos techninę priežiūrą.

- l. „Paslauga“ – tai Paslauga, kuriai taikomos šios PLS sąlygos, kaip nurodyta pirmajame šios PLS puslapyje.
- m. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

## 2. Pasiekiamumo kreditai

Jei norite pateikti Pretenziją, IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos Paslaugos Įvykio palaikymo kortelę, vadovaudamiesi IBM procedūra, skirta pranešti apie 1 sudėtingumo problemas. Privalote nurodyti visą būtiną išsamią informaciją apie Įvykį, įskaitant laiką, kada Įvykis pirmą kartą jus paveikė, ir tinkamai padėti IBM diagnozuoti ir išspręsti Įvykį, kaip tai numatyta 1 sudėtingumo palaikymo kortelėse. Tokia kortelė turi būti užregistruota per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad Įvykis paveikė Paslaugos naudojimą.

Jūsų Įgaliojasis kontaktinis asmuo jūsų Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko Įvykis, pabaigos.

Jūsų Įgaliojasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrįstą išsamią su Pretenzija susijusią informaciją, įskaitant, bet neapsiribojant, išsamius visų atitinkamų Įvykių aprašymus, ir nurodyti nepasiektą Paslaugos lygį.

IBM įvertins kiekvieno Sutartinio mėnesio bendrą Prastovos laiką, taikomą atitinkamam Paslaugos lygiui, nurodytam toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo kreditai bus pagrįsti Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Jei Klientas praneša apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos laiko Įvykį ir Gaunamų duomenų tvarkymo prastovos laiko Įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laiko laikotarpiu, bet ne dviem atskirais Prastovos laiko laikotarpiais. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančiose lentelėse. IBM neįsipareigoja teikti kelių Pasiekiamumo kreditų už tą patį Įvykį (-ius) per tą patį Sutartinį mėnesį.

Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiros Paslaugos supakuotos ir parduodamos 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 Paslaugą atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su viena paketo Paslauga per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienai paketo Paslaugai bet kurį Sutartinį mėnesį.

Jei įsigijote Paslaugą iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už Paslaugų atlikimą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už Paslaugą, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.

Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma bet kurį Sutartinį mėnesį jokių atveju neviršys dvidešimties procentų (20 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą.

IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.

PAGAL ŠIĄ „PLS“ JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ KOMPENSACIJA ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

## 3. Paslaugų lygiai

Paslauga	Taikomas paslaugos lygis	
	Taikomosios programos pasiekiamumas Sutartinį mėnesį	Gaunamų duomenų rinkimo pasiekiamumas Sutartinį mėnesį
„IBM Content Recommendations“ / „IBM Coremetrics Content Recommendations“	Taip	Taip
„IBM Product Recommendations“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer“	Taip	Taip

Paslauga	Taikomas paslaugos lygis	
„IBM Product Recommendations Analytics Independent“ / „IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent“	Taip	Taip

Sutartinį mėnesį pasiektas Paslaugos lygis	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97–97,999 %	12 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

„Pasiekto Paslaugos lygio“ procentas apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovos minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 Prastovos minučių = 43,150 minutės <hr/> Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % Pasiektas paslaugos lygis
---	---

#### 4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, klausimų ir atsakymų arba kūrimo;
- Pretenzijoms, kurias iškėlė IBM Kliento Paslaugos vartotojai, svečiai ir dalyviai;
- bet kokių esminių įsipareigojimų, nurodytų Naudojimo sąlygose, Tinkamo naudojimo strategijoje arba jūsų Paslaugos sutartyje, pažeidimams, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidus bet kokius mokestinius įsipareigojimus.