

„IBM Emptoris Strategic Supply Management 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/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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud“
- „IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator“
- „IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud“
- „IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On“

2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- Igaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Igaliotasis vartotojas yra unikalus asmuo, kuriam suteikta prieiga prie „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas teises kiekvienam Igaliotajam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojasi prieiga prie „IBM SaaS“ Operacijų dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu. Igaliootojo vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus Igaliotajam vartotojui suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui.
- Ryšys** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo nuoroda arba sąsaja su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „IBM SaaS“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „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 Užsakymo dokumente.

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.

4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

„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 pasiekiami skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekiami iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

5. Techninis palaikymas

Po to, kai IBM praneša klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, 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).

„IBM SaaS“ palaikymo kortelėms stebėti naudojami paskesni sudėtingumo lygiai.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas
1	<p>Kritinio poveikio įmonei / paslaugos neveikimo problemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neįmanoma naudoti produkto arba pagrįstai tęsti darbo naudojant produktą gamybos Egzemplioriuje. • Pažeista produkto sauga. • Sugadinami duomenys. • Tiekėjas ir pirkėjas negali pateikti kainos pasiūlymų (naudojant vartotojo sąsaja ir importuojant). • Visi vartotojai negali kurti sutarčių, atidaryti sutarties teksto, tvirtinti sutarčių ir vykdyti sutarčių.
2	<p>Svarbaus poveikio įmonei problemos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netinkamai veikia svarbūs produkto komponentai. • Dėl veikimo atsirado reikšmingas neigiamas poveikis našumui. • Vartotojai negauna įvykių kvietimų. • Netinkamai veikia Sutarčių tvirtinimo darbo eigos ir taisyklės.
3	<p>Nedidelio poveikio įmonei problemos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkto komponentai neveikia tinkamai, tačiau yra alternatyvus sprendimas. • Nepasiekiami nepagrindinė funkcija ir nėra alternatyvaus sprendimo. • Nepavyksta pridėti dokumento prie įvykio elementų. • Netinkamas Pranešimo šablono formatavimas. • Ne svarbios programinės įrangos funkcijos pateikia netikėtus rezultatus.
4	<p>Minimalaus poveikio įmonei problemos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkto informacijos užklausa • Produkto dokumentacijos išaiškinimas • Kaip eksportuoti įvykį • Kaip suplanuoti Ataskaitos kūrimo darbą

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Trečiosios šalies svetainė ir paslaugos

Jeigu Klientas arba „IBM SaaS“ Vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „IBM SaaS“ pasiūlymas nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir IBM Vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokių 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.

6.2 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

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/>.

6.3 Duomenys

6.3.1 Rinkimas

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.

6.3.2 Apdorojimas

Visose ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ir Šveicarijoje atliekamoms operacijoms taikomos šios sąlygos:

Klientas sutinka, kad IBM gali tvarkyti turinį, įskaitant bet kuriuos asmens duomenis (kurie apibrėžti ES direktyvoje 95/46/EB), už šalies ribų šiose šalyse: Australijoje, Baltarusijoje, Kanadoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Indijoje, Airijoje, Olandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Jungtinėse Amerikos Valstijose. Klientas sutinka, kad IBM pranešusi gali keisti šį šalių sąrašą, pagrįstai nustačius, kad tai būtina teikiant „IBM SaaS“.

Kai IBM JAV–ES ir JAV–Šveicarijos „Saugaus uosto“ susitarimo nuostatos perduodant Europos ekonominės erdvės arba Šveicarijos gyventojų asmens duomenis, netaikomos, šalys arba atitinkamos jų susiję filialai ar susijusios įmonės gali sudaryti atskiras standartines nemodifikuotas ES tipinių išlygų sutartis, remdamosi EB sprendimu 2010/87/ES, pašalinusios neprivalomus punktus. Visi ginčai ar atsakomybė, kylanti dėl šių sutarčių, net jei jas sudarė susijusios įmonės, šalių bus sprendžiami taip, tarsi tarp šių šalių kilęs ginčas ar atsakomybė būtų apibrėžti šios Sutarties sąlygose.

6.4 Išvestinės naudojimosi vietos

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

6.5 „IBM SaaS“ turinys

Gamybos Egzempliorių atsarginės kopijos kuriamos kasdien, ne gamybos Egzempliorių – kas savaitę. IBM saugos atsarginę Kliento duomenų kopiją maksimalų 90 dienų laikotarpį (gamybos Egzemplioriaus) ir 7 dienas (ne gamybos Egzemplioriaus). IBM saugo atsargines kopijas tik avarinio atkūrimo arba kitais „IBM SaaS“ atkūrimo tikslais, jos nenumatytos naudoti Kliento „IBM SaaS“ panaikintiems duomenims atkurti. Klientas atsakingas už „IBM SaaS“ saugos konfigūravimą, neleidžiantį atskiriems vartotojams panaikinti duomenų, ir kai duomenys panaikinti, Klientas žino ir sutinka, kad IBM negali ir neįsipareigoja atkurti panaikintų duomenų.

Iki „IBM SaaS“ paslaugos nutraukimo Klientas gali gauti duomenų naudodamas bet kokias „IBM SaaS“ pateiktas ataskaitų ir eksportavimo funkcijas. Pasirinktinio duomenų gavimo paslaugos teikiamos pagal atskirą SOW. Per 30 dienų nuo „IBM SaaS“ paslaugos nutraukimo, gavusi užklausą iš Kliento, IBM sunaikins arba grąžins elektroninę Kliento turinio kopiją vietinės taikomosios programos formatu. Turinio sunaikinimo sertifikato arba turinio kopijos prašymą galima teikti Techninio palaikymo tarnybai.

6.6 Prastova

„IBM SaaS“ planuojamas prastovos dėl techninės priežiūros laikotarpis nurodytas „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove). Gali būti planuojamos papildomos Prastovos, iš anksto pranešant apie tai Klientui per Techninio palaikymo tarnybą. Šiuo laikotarpiu „IBM SaaS“ gali būti pasiekama arba nepasiekama, atsižvelgiant į planuojamos techninės priežiūros tipą. Šio laikotarpio prastova neįtraukiama į jokių PLS kredito skaičiavimus. IBM pasilieka teisę į nesuplanuotas prastovas avarijos atveju.

6.7 Papildomos paslaugos

6.7.1 Taikomosios programos versijos naujinimas

IBM įdiegs ir konfigūruos programinės įrangos versijos naujinimus gamybos arba ne gamybos Egzemplioriuose abiejų pusių sutartu laiku, atsižvelgdama į planavimo galimybes.

IBM 12 mėnesių prieš IBM programos versijos, pateiktos, kaip „IBM SaaS“ dalis, palaikymo nutraukimą pateiks pranešimą. IBM bendradarbiaus su Klientu perkeliant kiekvieną jo „IBM SaaS“ Egzempliorių į palaikomą IBM Programų versiją prieš palaikymo nutraukimo datą. Klientas prisiims perkėlimo išlaidas. Jei perkėlimas į palaikomą IBM programos versiją nebaigiamas pranešimo laikotarpiu ne dėl IBM ar jos subrangovų delsos, IBM gali nutraukti šią sutartį per 30 dienų po pranešimo Klientui raštu.

6.7.2 Duomenų bazės atnaujinimai

IBM kartą per ketvirtį replikuos gamybos duomenų bazės turinį kiekvienos įsigytos ne gamybos sistemos Kliento ne gamybos Egzemplioriuje. Atnaujinimo paslaugos atliekamos abiejų pusių sutartu laiku, pagal nustatytą planą.

6.8 Klientui teikiami sertifikatai

„IBM SaaS“ bus sukonfigūruota naudoti IBM teikiamą internetinį universalųjį išteklių adresą, nebent Klientas pateikia specialią užklausą naudoti savo internetinį internetinį universalųjį išteklių adresą. Jei Klientas „IBM SaaS“ pasirenka naudoti savo internetinį universalųjį išteklių adresą, Klientas prisiima visą atsakomybę už universaliojo išteklių adreso priežiūrą ir šių adresų bei visų reikiamų sertifikatų atnaujinimo mokesčius. Klientas privalo pateikti IBM būtinus sertifikatus ir sąrankos informaciją, kol „IBM SaaS“ tikrinimas bus baigtas.

6.9 Avarinis atkūrimas

Įvykus nuo IBM nepriklausančiam rimtam sistemos gedimui dėl stichinės nelaimės (pvz., gaisrui, žemės drebėjimui, potvyniui ir t. t.), Avarinis atkūrimas bus atliekamas tokia apimtimi, kuria Klientas naudoja esamą palaikomą „IBM SaaS“ versiją, atkuriant Kliento gamybos duomenis iš vieno Kliento ne gamybos Egzemplioriaus arba Jungties ir bus įmanomas tik tuo atveju, jei Klientas įsigijo bent vieną Ne gamybos Egzempliorių kiekvienai Susijusiai IBM programai. Galimas tik gamybos Egzempliorių ir Jungčių Avarinis atkūrimas. IBM atliks Avarinį atkūrimą taikydama komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus ir atkurs Kliento „IBM SaaS“ per 72 val. Duomenų atkūrimo laiką (DAL) ir per 24 val. gamybinių Egzempliorių ir Jungčių Duomenų atkūrimo tašką (DAT).

A priedas

1. „IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise“

„IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud“ vartotojas turės prieigą prie „IBM SaaS“, kurio teises Klientas turi, kaip nurodyta TSD, ir turės teisę naudoti šiuos pasiūlymus, atsižvelgiant į įsigytą ir atitinkamose Naudojimo sąlygose aprašytą vartotojo tipą.

- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management“
- „IBM Emptoris Contract Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only“
- „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“
- „IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud“
- „IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only“

Naudoti „IBM SaaS“ kartu su anksčiau išvardytais pasiūlymais reikia laikantis Operacijos dokumente nurodytų sąlygų ir su atitinkamu pasiūlymu susijusių Naudojimo sąlygų.

2. „IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator“

„IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator“ suteikia šias funkcijas:

- dinaminio susiejimo sistema vartotojų pateikiamas saugaus taikomosios programos turinio užklausas nukreipia į optimalų serverį;
- maršruto optimizavimo technologija identifikuoja optimalų atgalinį kelią į pradžios infrastruktūrą, kad nuskaitytų dinaminį taikomosios programos turinį;
- perkėlimo protokolas skaidriai optimizuoja ryšį tarp serverio ir pradinio taško; ir
- serveris nuskaito užklaustą taikomosios programos turinį ir grąžina jį vartotojui saugiais optimizuotais ryšiais.

3. **„IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud“**

„IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud“ užtikrina šifruotą svetainių ryšį tarp Kliento tinklo galinio taško ir „Emptoris SaaS Hosting“ galinio taško. Visas srautas tarp šių dviejų įrenginių saugiai šifruojamas. Duomenys šifruojami siuntimo taške ir iššifruojami gavimo taške naudojant standartinius šifravimo kodus ir metodus. Jei Ne gamybos egzemplioriui reikalinga Virtualioji privataus tinklo jungtis, reikia įsigyti papildomą prenumeratą.

4. **„IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On“**

„IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On“ suteikia „IBM Cognos“ diegti reikalingą infrastruktūrą, skirtą naudoti „IBM Emptoris Program Management on Cloud“, „IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud“, „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“ ir „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud“. Šis pasiūlymas nereikalingas, kai Klientas yra įsigijęs „IBM Emptoris Contract Management“ arba „Services Procurement“.

5. **„IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud“**

„IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database“ užtikrina priskirtame duomenų bazės egzemplioriuje Kliento saugomų duomenų šifravimą naudojant šifravimo kodą toliau nurodytoms „IBM SaaS“, jei jos nurodytos Operacijų dokumente.

- „IBM Emptoris Contract Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud“
- „IBM Emptoris Sourcing On Cloud“

Šifravimo kodai – tai kodai, kurie laikomi kodų seife, ir kiekvienam duomenų bazės egzemplioriui reikalingas specialus unikalus kodas. Jokie kodai nenaudojami bendrai, net jei duomenų bazių egzemplioruose yra bendrai naudojamos aparatinės įrangos. „IBM Emptoris Contract Management on Cloud“, „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud“, „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud“ ir „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud“ nesaugo priedų duomenų bazėje, todėl priedų duomenys nešifruojami.

Klientas privalo įsigyti „IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB“ Egzempliorių kiekvienam gamybos ir Ne gamybos Egzemplioriui, kurio duomenis Klientas nori šifruoti.

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 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, %)
<99,0 %	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 500 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % 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.