

## „IBM Emptoris Program Management on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia susitariančiąją šalį, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

### 1. „Cloud Service“

„IBM Emptoris Program Management on Cloud“ suteikia galimybes galutiniams vartotojams matyti programą realiuoju laiku ir aktyviai tvarkyti įvairių programų valdymo veiklą. Konfigūruojamos formos ir darbo eigos leidžia galutiniams vartotojams naudoti ir tvarkyti pagrindines programos užduotis. Šis „Cloud Service“ pasiūlymas leidžia galutiniams vartotojams aktyviai stebėti, vertinti ir sekti sutaupymus ir programos tikslus, naudojant valdymo pultus ir ataskaitų galimybes. Į šį pasiūlymą įtrauktos toliau išvardytos galimybės.

#### a. Užduočių valdymas

Galimybės kurti užduotis, priskirti vaidmenis, nustatyti įspėjimus ir pranešimus bei susieti su pirminiais projektais. Vartotojai gali kurti užduočių gaires ir susieti jas su susijusiais tiekimo įvykiais ir sutartimis. Taisyklėmis pagrįstos būsenos užtikrina užduočių naujinimus ir įžvalgas, ar projektas vykdomas pagal planą.

#### b. Programų ir projektų valdymas

Programų ir projektų valdymo galimybės leidžia vartotojams naudojantis šablonais kurti projektus, sudarytus iš kelių užduočių, ir priskirti šiems projektams komandas ir išteklius. Vartotojai gali stebėti projektus ir programas, matyti problemas ir įspėjimus bei stebėti sutaupymus pagal projektą arba programą.

#### c. Ataskaitų sritys ir ataskaitos

Pirkimų iniciatyvos sukauptos vienoje centrinėje vietoje, kur jas galima stebėti naudojant tinkintus valdymo pultus ir ataskaitas. Vartotojai gali sekti eigą ir kurti ataskaitas pagal užduotis arba gaires.

#### d. Sutaupytų lėšų sekimas

Registruoja projekto arba užduoties sutaupytas lėšas ir automatiškai priskiria patvirtintas sutaupytas lėšas projekto arba programos lygiui. Teikia parinktis, leidžiančias nustatyti taupymo programų ir ataskaitų kūrimo patvirtinimo darbo eigas.

#### e. Problemų sekimas

Seka problemas ir riziką, darančias įtaką darbo eigoms, programoms ir projektams. Teikia įžvalgų apie pasiektas gaires ir leidžia vartotojams stebėti kliūtis. Automatiškai koreguoja užduoties būseną, atsižvelgiant į problemos / rizikos rimtumą, ir neleidžia užbaigti užduočių, kuriose yra neišspręstų problemų.

#### f. Išteklių valdymas

Leidžia stebėti išteklių naudojimą, seka kiekvieno vartotojo priskirtas užduotis ir užduoties dienas. Pateikia ataskaitą apie vidutinę užduoties trukmę, užbaigimą ir kitus Pagrindinius našumo indikatorius (KPI).

#### g. Darbo eigos valdymas

Leidžia vartotojams kurti darbo eigas, naudojant grafinio modeliavimo priemonę, ir priskirti įspėjimus bei pranešimus.

#### h. Sauga

Suteikia galimybę naudojant vaidmenimis pagrįstus saugos apribojimus pagal programas, projektus, užduotis arba gaires tvarkyti konkrečių vartotojų vaidmenis ir prieigą.

#### i. Užklausų valdymas

Leidžia vartotojams kurti užklausas, pagrįstas konfigūruotomis formomis. Užklausų valdymo funkcija naudoja konfigūruotą darbo eigos valdymo priemonę, leidžiančią skirstyti ir nukreipti užklausas atitinkamiems vartotojams.

## 1.1 Pasirenkamos funkcijos

### 1.1.1 „IBM Emptoris Program Management Read Only“

Klientams leidžiama pasiekti ir ieškoti programų valdymo ir užklausų valdymo saugyklose, peržiūrėti ataskaitas, kurti užklausas ir dalyvauti darbo eigose kaip tvirtintojams arba nukreipėjams, gauti įvertinimus ir atsakyti į juos, gauti ir atsakyti į užduotis ir (arba) užklausas, gauti ir naujinti priskirtos užduoties būseną, taip pat gauti įspėjimus apie riziką.

### 1.1.2 „IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment“

Šį pasiūlymą galima naudoti kaip Kliento ne gamybos veiklos dalį, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamą „Cloud Service“ pasiūlymo priedų ar plėtinių kūrimą naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas.

## 2. Turinio ir duomenų apsauga

Duomenų apdorojimo ir Apsaugos duomenų lape (Duomenų lape) pateikiama „Cloud Service“ informacija apie įgalinto apdoroti Turinio tipą, įtrauktus apdorojimo veiksmus, duomenų apsaugos funkcijas ir Turinio saugojimo bei gražinimo specifiką. Visa informacija arba paaiškinimai ir sąlygos, įskaitant Kliento įsipareigojimus dėl „Cloud Service“ naudojimo ir duomenų apsaugos funkcijų, jei tokių yra, yra nustatyti šiame skyriuje. Kliento „Cloud Service“ naudojimui, remiantis Kliento pasirinktomis parinktimis, gali būti taikomas daugiau nei vienas Duomenų lapas. Duomenų lapai pasiekiami tik anglų, o ne vietos kalba. Nepaisant vietos įstatymų ar papročių, šalys sutaria, kad supranta anglų kalbą ir tai yra tinkama kalba „Cloud Service“ įsigyti ir naudoti. Toliau pateiktas (-i) Duomenų lapas (-ai) taikomas (-i) „Cloud Service“ ir pasiekiamoms parinktimis. Klientas pripažįsta, kad i) IBM gali retkarčiais modifikuoti Duomenų lapą (-us) savo nuožiūra ir ii) tokios modifikacijos anuliuos ankstesnes versijas. Bet kokio (-ių) Duomenų lapo (-ų) modifikavimo tikslas yra i) patobulinti arba išaiškinti esamus įsipareigojimus, ii) palaikyti atitiktą šiuo metu taikomiems standartams ir teisės aktams arba iii) pateikti papildomus įsipareigojimus. Joks Duomenų lapo (-ų) pakeitimas reikšmingai nesumažins „Cloud Service“ duomenų saugos.

Taikomo (-ų) Duomenų lapo (-ų) saitas (-ai):

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

Klientas yra įsipareigojęs imtis reikiamų veiksmų, kad užsakytų, įgalintų arba naudotų pasiekiamas „Cloud Service“ duomenų apsaugos priemonės, ir prisiima atsakomybę už „Cloud Service“ naudojimą, jei Klientui nepavyksta imtis tokių veiksmų, įskaitant visų su Turiniu susijusių duomenų apsaugos ar teisinių reikalavimų laikymąsi.

IBM Duomenų apdorojimo priedas (DPA) ir DPA įrodymas (-ai), pateiktas (-i) <http://ibm.com/dpa>, yra taikomas (-i) ir minimas (-i) kaip Sutarties dalis, jei Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) ir tik tokia apimtimi. Šiai „Cloud Service“ taikomas Duomenų lapas (-ai) bus kaip DPA įrodymas (-ai). Jei taikomas DPA, IBM įsipareigojimas pateikti įspėjimą dėl Papildomų procesorių ir Kliento teisių į objektą pakeitimų bus taikomas, kaip nustatyta DPA.

## 3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamas Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

### 3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis stipriai paveikė įmonę ir „Cloud Service“ nepasiekiamas, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per 3 darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamas („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamas. 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 „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta tolesnėje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

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

## 3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
Mažiau nei 99 %	97,00 % – 99,00 %
Mažiau nei 97 %	95,00 % – 96,99 %
Mažiau nei 95 %	10 %

\* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ 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.

## 4. Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove, pasiekiamame svetainėje [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), pateikta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

## 5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

### 5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Įgaliotasis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras, priskirtas kiekvienam unikaliam įgaliotajam vartotojui, suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises. Prieiga gali būti suteikta 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 „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Egzemplorius yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzemplorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

## 5.2 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Sąskaita už nuotolines paslaugas bus išrašoma taikant Operacijų dokumente nurodytą tokios nuotolinės paslaugos tarifą. Nuotolinės paslaugos galios 90 dienų nuo pirkimo dienos, neatsižvelgiant į tai, ar nuotoline paslauga buvo pasinaudota.

## 5.3 Sąskaitų išrašymo dažnumas

Atsižvelgiant į pasirinktą atsiskaitymo dažnumą, IBM išrašys Klientui sąskaitą už mokesčius, kurią reikia apmokėti atsiskaitymo dažnumo termino pradžioje, išskyrus perviršį ir naudojimo tipo mokesčius, už kuriuos sąskaita bus išrašoma įsiskolinus.

## 6. Terminas ir pratęsimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

## 7. Papildomos sąlygos

### 7.1 Bendrosios nuostatos

Klientas sutinka, kad spaudoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „Cloud Services“ prenumeratoriumi.

Klientas negali naudoti „Cloud Services“ atskirai ar kartu su kitomis paslaugomis ar produktais bet kuriai iš šių didelės rizikos veiklų palaikyti: branduolinių objektų, masinio vežimo sistemų, oro eismo kontrolės sistemų, automobilių kontrolės sistemų, ginkluotės sistemų, orlaivių navigacijos ar ryšių kūrimo, konstravimo, valdymo arba techninės priežiūros arba bet kurios kitos veiklos, kur „Cloud Service“ gedimas gali kelti mirties arba rimto sužalojimo esminį pavojų.

### 7.2 „Cloud Service“ versijos naujinimai

IBM įdiegs ir konfigūruos programinės įrangos naujinimus gamybos arba ne gamybos aplinkose abipusiu susitarimu nustatytu laiku, atsižvelgiant į suplanuotą pasiekiamumą Kliento laiko juostos darbo valandomis. Klientai, prenumeruojantys „IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential“ arba „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“, gali prašyti suplanuoti savaitgaliais, atsižvelgiant į galimybes. „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“ Klientai įgyja versijos naujinimo planavimo savaitgaliais pirmenybę.

IBM prieš 12 mėnesių praneš apie programinės įrangos, pateiktos kaip „Cloud Service“ dalis, versijos palaikymo nutraukimą. IBM bendradarbiaus su Klientu perkeliant kiekvieną Kliento „Cloud Service“ Egzempliorių į palaikomą programinės įrangos versiją prieš palaikymo nutraukimo datą. Klientas prisiims perkėlimo išlaidas. Jei perkėlimas į palaikomą programinės įrangos versiją nebaigiamas pranešimo laikotarpiu ne dėl IBM ar jos subrangovų uždelsimo, IBM gali nutraukti šią sutartį per 30 dienų po pranešimo raštu.

### 7.3 Duomenų bazės atnaujinimai

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

### 7.4 Klientui teikiami sertifikatai

„Cloud Service“ bus sukonfigūruota naudoti IBM teikiamus universalius internetinius išteklius, nebent Klientas aiškiai pageidautų naudoti savo universalių internetinių išteklių adresą. Jei Klientas „Cloud Service“ pasirenka naudoti savo universalių internetinių išteklių adresą, Klientas prisiima visą atsakomybę už universalių išteklių adresų techninę priežiūrą ir šių adresų bei visų reikiamų sertifikatų atnaujinimo

mokesčius. Klientas privalo pateikti IBM būtinus sertifikatus ir sąrankos informaciją iki „Cloud Service“ teikimo Klientui pabaigos.

## **7.5 Kaupiamųjų teisių reikalavimas**

Klientas privalo įsigyti Egzemplioriaus teises bei Įgaliotojo vartotojo teises, kurių pakaktų „IBM Emptoris Program Management on Cloud“ „Cloud Service“ vartotojams.

## **7.6 Nebūtinios teisės**

Administruojantys vartotojai yra įtraukiami į „Cloud Service“ pasiūlymą, nereikalaujant atskirų Įgaliotojo vartotojo teisių. Administruojantys vartotojai turi teisę kurti: vidinius arba išorinius vartotojus, vidines arba išorines organizacijas, valiutų lenteles, sistemos lygio šablonus, kategorijas, duomenų šaltinius, grupes, vaidmenis ir darbo srautus. Administruojantis vartotojas taip pat gali valdyti pranešimus, sistemos lygio konfigūracijas, kategorijas ir pagrindinius tiekėjo įrašus. Jei administruojantis vartotojas vykdo ne administravimo veiklą, būtina įsigyti Įgaliotojo vartotojo teises.