

## „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“

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

### 1. „Cloud Service“

„IBM Emptoris Sourcing on Cloud“ – tai sistema, kurioje Klientai gali tvarkyti aprūpinimo įvykius, įskaitant: informacijos užklausas (RFI), kainų užklausas (RFQ), pasiūlymų užklausas (RFP), pirkėjų anketas, reversinius angliškus aukcionus ir išankstinių sandorių aukcionus. Sistema leidžia Klientams kurti, vykdyti, stebėti, kurti ataskaitas (naudojant standartines ataskaitas) bei nustatyti kainos pasiūlymus ir tiekėjų pateiktus atsakymus.

„Cloud Service“ infrastruktūra sukonfigūruota palaikyti:

- 300 Lygiagrečiųjų vartotojų, vykdančių RFP, RFI, RFQ arba pirkėjų anketų įvykius,
- 270 Lygiagrečiųjų vartotojų, vykdančių angliškus atvirkštinius ir angliškus išankstinius aukcionus, arba
- 60 Lygiagrečiųjų vartotojų, vykdančių japoniškus ar olandiškus atvirkštinius ar išankstinius aukcionus.

Lygiagretieji vartotojai apibrėžiami kaip vartotojai, kurie prisiregistravo ir yra aktyvūs sistemoje tuo pačiu metu. Sistemą galima sukonfigūruoti apdoroti papildomą Lygiagrečiųjų vartotojų kiekį, atsižvelgiant į įvairius veiksmus. Didesnėms naudojimo apimtims palaikyti gali reikėti papildomų infrastruktūros išteklių.

Pagrindinės funkcijos Klientui leidžia:

- kurti ir vykdyti RFI, RFQ, RFP, pirkėjų anketas, reversinius angliškus aukcionus ir išankstinių sandorių aukcionus;
- kurti anksčiau nurodytų įvykių tipų šablonus;
- panaudoti išmaniųjų duomenų sistemos ir bibliotekos funkcijas įvykiams kurti;
- pranešti duomenų įvykius, naudojant standartinių ataskaitų rinkinius, ir
- nustatyti vieną perkančią organizaciją.

Išplėstinės funkcijos Klientui suteikia:

- „Sourcing Desktop Intelligence“ (SDI), leidžiančią eksportuoti kainos pasiūlymo duomenis ir pasiekti „Microsoft Excel“ galimybes, kad būtų galima atlikti įvairias analitines užduotis;
- scenarijų analizę, kad būtų galima kurti apribojimus, atitinkančius Kliento unikalius aprūpinimo reikalavimus ir įmonės nuostatas, naudojant iš anksto įdėtą aprūpinimo optimizavimo funkciją;
- optimizuotus aukcionus, kad būtų galima kurti apribojimus, kurie leis pirkėjui įvykio metu vykdyti optimizavimą, kad kaina nebūtų vienintelis tiekėjo vertinimo aukcione rodiklis;
- lankstaus kainų siūlymo galimybę, leidžiančią paketinį kainos siūlymą, didmeninės kainos siūlymą ir didmenines nuolaidas;
- tiekėjų sprendimų palaikymą ir bendradarbiavimą, kuris užtikrina atsiliepimų teikimą tiekėjams apie jų kainos pasiūlymus, leidžia jiems teikti pažangius pasiūlymus, pabrėžti jų konkurencinius pranašumus ir optimizuoti kainos pasiūlymus;
- vieno arba dviejų vokų kainos pasiūlymų galimybę, kuri leidžia pirkėjui konfigūruoti RFP kaip vieno arba dviejų vokų struktūrą.

#### 1.1 Pagrindinės prenumeratos

Toliau aprašytos „Cloud Service“ prenumeratos parinktys (kiekviena „Pagrindinė prenumerata“), galimos „Cloud Service“. Operacijos dokumente nurodyta, kuri (-ios) Pagrindinė (-ės) prenumerata (-os) buvo įsigyta (-os). Nuorodos šiame dokumente į „Cloud Service“ taikomos įsigytai (-oms) Pagrindinei (-ėms) prenumeratai (-oms).

##### 1.1.1 „IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud“

Ši „Cloud Service“ apima pagrindines ir išplėstines funkcijas.

### 1.1.2 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“

Ši „Cloud Service“ apima tik pagrindines funkcijas.

## 1.2 Pasirenkamos funkcijos

### 1.2.1 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on“

Ši „Cloud Service“ prideda išplėstines funkcijas į „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“. Norėdamas įsigyti šią parinktį, Klientas privalo turėti esamą „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“ prenumeratą.

### 1.2.2 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM“

Šis „Cloud Service“ pasiūlymas suteikia galimybę didinti talpą (aukštesnę už standartinę serverio konfigūraciją), kuri nustatoma įtraukiant į konfigūraciją papildomų serverių.

### 1.2.3 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring“

Šis „Cloud Service“ pasiūlymas – tai paslauga pagal poreikį, vykdoma užtikrinant su Klientu suderinamą įvykių vykdymo bei stebėjimo palaikymą bei mokant tiekėjus ir teikiant palaikymą visą įvykio gyvavimo ciklą.

### 1.2.4 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only“

Klientas turi teisę peržiūrėti, stebėti, ieškoti, vykdyti ataskaitas ir vertinti įvykius, į kuriuos jis buvo pakviestas.

### 1.2.5 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment“

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

## 1.3 „Premium Support“ pasiūlymai

### 1.3.1 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support“

Šis pasiūlymas apima iki keturių duomenų bazės naujinimų per ketvirtį, patobulintą tikslinę 99,7 % Paslaugos lygio sutartį (PLS) ir versijos naujinimų planavimą savaitgalį, o ne darbo valandomis.

„IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support“ taip pat leidžia naudotis „Accelerated Value Leader“ (AVL) paslaugomis. AVL gali būti IBM darbuotojas arba IBM subrangovas ir jis atliks šias užduotis:

- **Problemų valdymas**  
IBM teiks reguliarias ataskaitas apie būseną, padės palaikyti ryšį tarp Kliento ir IBM dėl problemų, teiks atvirų šaltinių sprendimą ir mėnesines veiklos valdymo ataskaitas.
- **Aktyvus palaikymas**  
IBM paskirs nurodytą kontaktinį asmenį, kuris suteiks rekomendacijų ir pagalbos naudojant „Cloud Service“, ir taip sumažins „Cloud Service“ kylančias problemas arba nuo jų apsaugos. Ši veikla gali apimti (neapsiribojant) Klientui teikiamos įgaliotųjų programų problemų analizės ataskaitas (vadinamas APAR), su kuriomis susidūrė kiti Klientai, pagalbą kuriant rizikos mažinimo planus, kai Kliento aplinkai siūlomi pakeitimai, pvz., versijos naujinimai, dalyvavimas produkto cikle ir priežiūros planavime bei periodinių ataskaitų teikimas.
- **Dalijimasis įgūdžiais**  
IBM padės gerinti su „Cloud Service“ susijusius Kliento įgūdžius teikdama kvietimus į instruktažus, kuriuos ves vyresnieji techniniai specialistai, ir išankstinę prieigą prie techninės informacijos.

Klientas privalo:

- paskirti Pirminį kontaktinį asmenį, kuris bus atsakingas už palaikymo kortelės informacijos, naujinimų, pataisų gavimą ir platinimą, išskirtinių incidentų prioritetų suteikimą, taip pat incidentų būsenos ataskaitų peržiūrą prieš kreipiantis į IBM pagalbos;
- perduoti Pagrindinio kontaktinio asmens išsamią kontaktinę informaciją „Cloud Service“ naudojimo pradžioje ir perduoti visus Pagrindinio kontaktinio asmens keitimus IBM įspėjus raštu per AVL prieš 30 dienų;
- dalyvauti konferenciniuose skambučiuose, kuriuos organizuoja AVL;

### 1.3.2 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support“

Šis pasiūlymas apima visas „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support“ charakteristikas ir dar šias:

- Nuotoliniu būdu teikiama metinė sveikatos patikra  
IBM atliks „Cloud Service“ Kliento konfigūracijos, diegimo ir naudojimo sveikatos patikros įvertinimą. Šis įvertinimas apims rezultatus ir rekomendacijas, kaip būtų galima patobulinti „Cloud Service“ naudojimą. Dalį šios paslaugos sudaro IBM įsipareigojimas peržiūrėti Kliento diegimo originalią dokumentaciją, peržiūrėti atviras APAR, apklausti galutinius vartotojus, peržiūrėti Kliento „Cloud Service“ konfigūraciją, pateikti integracijų ir pritaikymų kiekviename modulyje įvertinimą ir pateikti analizės ataskaitą su rezultatais, pastebėjimais ir rekomendacijomis, ką reikėtų patobulinti.
- Nuotoliniu būdu teikiamas paslaugos versijos naujinimas  
IBM pateiks paslaugų versijos naujinimus Klientui, naudojančiam 10.0 arba naujesnę „Cloud Service“ versiją, kad ji būtų atnaujinta į naujesnę tos pačios versijos leidimą. Klientas privalo užsiprenumeruoti „Cloud Service“, perskaityti visą naujo leidimo dokumentaciją, sukurti ir turėti naujinimo projekto planą ir pateikti tinkamas palaikymo korteles, kad būtų atnaujinta „Cloud Service“. IBM pateiks nuorodas dėl Kliento projekto ir vartotojų įgalinimo planų, „Cloud Service“ konfigūravimo failų peržiūros ir valdymo, naujų funkcijų peržiūros ir versijos naujinimo testavimo.  
Pritaikyto kodo diegimas
- IBM suteiks pritaikymo kodo, kurį sukūrė „IBM Professional Services“ diegimą (pagal atskirą šalių sudarytą sutartį) kaip „Cloud Service“ dalį.
- Verslo apžvalgos kas ketvirtį  
IBM bendradarbiaus su Klientu, kad apžvelgtų Kliento „Cloud Service“, įskaitant Kliento sistemos pritaikymą, atliekamus veiksmus, problemas ir ateities planus.
- Versijos naujinimų savaitgaliais prioritetas planavimas  
Klientas įgys prioritetą planuoti naujinimus savaitgaliais laiku, kuris yra rezervuotas Klientui ar kitiems Klientams, įsigijusiems „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support“.
- Išorinis kodas  
Klientas privalo užsiprenumeruoti „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support“, kad į „Cloud Service“ galėtų įdiegti priskirtus artefaktus, pvz., vartotojo priedus, adapterius ar kitus išorinius procesus.

### 1.4 Nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos

Kad IBM galėtų vykdyti paslaugų įsipareigojimus, Klientas turi:

- turi paskirti Kliento kontakcinį asmenį, į kurį bus kreipiamasi visais su „Cloud Service“ susijusiais klausimais ir kuris turės teisę veikti Kliento vardu visais su šiuo „Cloud Service“ susijusiais klausimais; tarpininkauti tarp IBM ir visų „Cloud Service“ dalyvaujančių Kliento skyrių; dalyvauti projekto eigos aptarimo susitikimuose, gauti ir pateikti informaciją, duomenis iš sprendimus per tris (3) darbo dienas po IBM užklausos; kai reikia, pagalba sprendžiant ir eskaluoiant projekto problemas Kliento organizacijoje;
- suteikti IBM prieigą prie Kliento „Cloud Services“;
- bendradarbiauti vykdant Kliento užduotis ir veiklą;
- pripažinti ir sutikti, kad šios paslaugos sukurtos teikti palaikymą vienai verslo sričiai įdiegiant programinę įrangą su vienu reikalavimų rinkiniu. „Cloud Service“ palaiko kelių verslo sričių įdiegtis, tačiau papildomoms sritims būtina įsigyti papildomų Paslaugų įsipareigojimų;
- pateikti Kliento verslo reikalavimus, susijusius su įsigytais Paslaugų įsipareigojimais;
- būti atsakingas už tikrinimo planų, atitinkamų tikrinimo scenarijų ir susijusių duomenų kūrimą ir diegimą;
- būti atsakingas už galutinio vartotojo procedūrų tobulinimą bei įgalinimo paslaugų kūrimą ir pateikimą galutiniams vartotojams;
- pasitarti su IBM prieš įtraukdamas trečiąsias šalis, kurių darbas gali turėti įtakos IBM galimybei teikti Paslaugas, ir būti atsakingas už tų trečiųjų šalių valdymą ir veikimą.

#### 1.4.1 Paslaugų įsipareigojimai

a. „IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement“

IBM teiks paslaugas, kad būtų įdiegta „Cloud Service“, ir Klientas galėtų vykdyti „eRFx“ ir „eAuction“ įvykius, pertvarkant įsigijimą. IBM surengs du keturių valandų seminarus, skirtus „Cloud Service“. Vienas seminaras bus skirtas „Cloud Service“ administracinei sąrankai, pvz., organizacijai, vartotojams ir aprūpinimo vaidmenų priskyrimui, tiekėjo strategijai ir kategorijoms, susijančioms su aprūpinimo įvykiais. Kitas seminaras bus orientuotas į turinio, susijusio su „eRFx“, konfigūravimą, pvz., pranešimų, išmaniųjų duomenų bibliotekos, sutarčių šablonų, konfigūravimo parinkčių ir aprūpinimo įvykio informacijos importavimo ir eksportavimo funkcijų. IBM pateiks iki 24 val. „eRFx“ įvykių (įskaitant „eAuction“ įvykius) konfigūravimo įgalinimą. IBM sukonfigūruos kelias tipines konfigūracijas, pvz., ne daugiau kaip tris pranešimus, penkis išmaniųjų duomenų bibliotekos įrašus ir vieną „RFx“ šabloną. IBM teiks Klientui konsultacinį palaikymą dėl programinės įrangos naudojimo, Kliento tikrinimo proceso, Kliento verslo procedūrų tobulinimo ir Kliento galutinių vartotojų įgalinimo. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

b. „IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement“

IBM Kliento administratoriams teiks „Cloud Service“ įgalinimo paslaugas. Tai apims administracinių funkcijų apžvalgą, geriausių praktikų aptarimą, praktinę patirtį vykdant administravimo funkcijas bandomojoje svetainėje ir atsakymą į konkrečius Kliento klausimus įgalinimo seanso metu. IBM surengs įgalinimo seminarą apie „Cloud Service“ funkcijas „IBM Emptoris Strategic Supply Management“ modulyje. Seminaro temos apims „eRFx“ įvykių, kategorijų, vidinių organizacijų, vartotojų vaidmenų, konfigūravimo ypatybių, pranešimų, šablonų, ataskaitų teikimo, su aprūpinimu susijusio tiekėjų parengimo, importavimo / eksportavimo funkcijų, „eRFx“ įvertinimo įrankių ir naudojimo sąlygų funkcijų apžvalgą. Į seminarą bus įtraukta funkcijų apžvalga ir praktinis Kliento vartotojų supažindinimas su „Cloud Service“. „IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

c. „IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement“

IBM teiks aprūpinimo įvykio kūrimo paslaugas, kad palaikytų Kliento aprūpinimo įvykio projektą. Šios paslaugos apims aprūpinimo strategiją, aprūpinimo įvykio konfigūravimą „Cloud Service“, įvykio lygio palaikymą aprūpinimo įvykio metu, įvertinimo strategiją ir tiekėjų atsakymų įvertinimą. Šios paslaugos teikiamos pagal įvykį. Atminkite, kad viename aprūpinimo įvykyje gali būti naudojami keli programinės įrangos modulyje esantys „eRFx“ tipai, pvz., RFI, RFP arba „eAuction“. IBM surengs įvykio reikalavimams skirtą seminarą, kad gautų iš Kliento išsamią informaciją apie tikslus ir reikalavimus. IBM sukurs įvykio strategiją, įskaitant įvykio konfigūraciją, ir įvertinimo strategiją. IBM įvykį sukonfigūruos „Cloud Service“. IBM įgalins pakviestus tiekėjus, kad jie galėtų įvykio metu siūlyti kainas. Uždarius įvykį, IBM pateiks įvertinimo rezultatus pagal programinės įrangos įrankius ir vertinimo strategiją. Įvykio metu IBM teiks įvykio valdymo paslaugas. „IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

d. „IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement“

IBM teiks Klientui „Cloud Service“ išplėstinių funkcijų įgalinimo ir diegimo paslaugas. Tai apima sprendimo palaikymo funkcijų naudojimą, Kliento apibrėžtų prekių laukų ir kainų pasiūlymų laukų naudojimą bei kainų pasiūlymų formulių naudojimą. Taip pat įtraukta sistemoje esančių „eAuction“ metodų apžvalga. IBM surengs dviejų dienų įgalinimo seminarą, skirtą išplėstinėms „Cloud Service“ funkcijoms, įskaitant Kliento apibrėžtus prekių laukus, kainų pasiūlymų laukus ir formulių laukus, kelių ciklų funkcijos naudojimą, tikslinio kvietimo į aprūpinimo įvykį naudojimą, sprendimų palaikymo analizės ir ataskaitų teikimo įrankių apžvalgą ir naudojimą. Į seminarą bus įtraukta funkcijų apžvalga ir praktinis Kliento vartotojų supažindinimas su „Cloud Service“. „IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

## 2. Saugos prašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos politikos nuostatų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

„Cloud Service“ leis Klientui įvesti ir tvarkyti valdyti turinį, apimantį informaciją, kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenį identifikuojančia asmenine informacija (PI), įskaitant kontaktinę informaciją (vardas ir pavardė, adresas, el. paštas, telefono numeris, darbuotojo ID, kaštų centras) ir techninius identifikatorius (vartotojo vardas, slaptažodis, IP adresai, MAC adresai). IBM vykdys Kliento, jo darbuotojų arba Vartotojų svečių prašymus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų asmens informaciją.

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikant jokių specialiųjų slaptos asmeninės informacijos, apsaugotos informacijos apie sveikatą arba kito reguliuojamojo turinio saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“. Jokiomis aplinkybėmis Klientas negali naudoti šios „Cloud Service“ apsaugotai informacijai apie sveikatą rinkti, apdoroti arba saugoti.

„Cloud Service“ šifruoja turinį perduodama duomenis tarp IBM tinklo ir tinklo prieigos taško arba galutinio vartotojo įrenginio. „Cloud Service“ nešifruoja turinio, kai yra neaktyvi laukdama duomenų perdavimo, jei Klientas naudoja 10.1.1 arba naujesnę „Cloud Service“ versiją, kitu atveju turinio užšifravimas prieš įtraukiant jį į „Cloud Service“ yra Kliento atsakomybė.

### 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

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per trisdešimt darbo dienų nuo įvykio, kuris paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą. 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 paskelbtos 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 neviršyti 10 procentų nuo vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

Jei naudojamas „Cloud Service“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir perduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Service“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesį 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)
< 99,7 % Klientams, įsigijusiems „Premium Support“	2 %
< 99 %, jei „Premium Support“ neįsigyta	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokesčiai bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą.

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 500 Prastovos min.

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Iš viso 43 200 minučių	

#### 4. Techninė pagalba

IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

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. Pastaba: bendradarbiausime su Klientu visą parą, siekdami išspręsti svarbias problemas, jei Klientas turės techninį specialistą, dirbantį tomis valandomis.	Per 1 val.	24 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pirm.–penkt. darbo valandomis

#### 5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

##### 5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pasiūlymai parduodami pagal šią (-ias) sistemą (-as) (metriką (-us):

- a. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Paslauga 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 „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- b. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.
- c. **Įvykis** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „Cloud Service“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „Cloud Service“, ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „Cloud Service“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems

įvykiams, įvykusiems Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.

Šio „Cloud Service“ tikslais įvykis yra unikali ataskaita, sugeneruojama, kai „Cloud Service“ tvarko el. paštą, el. pašto sąrašą, html kodą, domeną ar IP adresą.

- d. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius 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 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

## 5.3 Paslaugos pagal poreikį mokesčiai

Už parinktį pagal poreikį sąskaitos bus išrašomos tą mėnesį, kai Klientas naudoja parinktį pagal poreikį Sandorio dokumente nustatytu tarifu.

## 5.4 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinių paslaugų ir priežiūros prenumeratos teikiamos nuotoliniu būdu arba IBM vietoje. Projektų planai ir dokumentacija pateikiami kaip IBM priklausantys dokumentai, o Klientas turi neribotą teisę juos kopijuoti ir pakartotinai naudoti savo verslo veiklai. IBM per 20 dienų nuo užsakymo gavimo paskirs teikimo išteklius ir kas savaitę pateiks ataskaitas apie projekto būseną. Numatoma, kad Nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų įsipareigojimai bus įvykdyti per 150 dienų nuo paslaugų veiklos pradžios.

## 5.5 Patikrinimas

Klientas i) palaikys ir gavęs prašymą teiks įrašus ir sistemos įrankių išvestį bei suteiks prieigą Kliento patalpose, kai tai pagrįstai bus reikalinga IBM ir jos nepriklausomam auditoriui, kad patikrintų, kaip Klientas laikosi šios Sutarties sąlygų, ir ii) nedelsdamas užsakys bei apmokės visas reikiamas teises pagal tuo metu IBM galiojančius tarifus ir kitus tokio patikrinimo metu nustatytus mokesčius bei prievolės, nurodytas IBM sąskaitoje faktūroje. Šie sąlygų laikymosi patikrinimo įsipareigojimai galioja „Cloud Service“ laikotarpį ir dvejus metus po jo.

## 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. Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ ir tik „Cloud Service“ naudojimo laikotarpiu.

## 8. Papildomos sąlygos

### 8.1 Bendrosios nuostatos

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

### 8.2 Atsarginis kopijavimas

Gamybos Egzempliorių atsarginės kopijos kuriamos kasdien, ne gamybos Egzempliorių – kas savaitę. IBM gamybos Egzempliorių Kliento duomenų atsarginę kopiją saugos maksimalų 90 dienų laikotarpį, ne gamybos Egzempliorių – septynias dienas. Klientas atsakingas už „Cloud Service“ saugos konfigūravimą, skirtą apsaugoti atskiriems vartotojams, kad jie nepanaikintų duomenų, o Klientas žino ir sutinka, kad IBM neįsipareigoja atkurti panaikintų duomenų, jei tokių yra, ir gali skaičiuoti mokestį už savo pastangas.

### 8.3 „Cloud Service“ galiojimo laikas

Iki „Cloud Service“ paslaugos galiojimo pabaigos ar nutraukimo Klientas gali gauti duomenų naudodamas bet kokias pateiktas „Cloud Service“ ataskaitų ir eksportavimo funkcijas. Pasirinktinio duomenų išgavimo paslaugos teikiamos pagal atskirą sutartį. Per 30 dienų nuo „Cloud Service“ paslaugos galiojimo pabaigos ar nutraukimo, gavusi užklausą iš Kliento, IBM grąžins elektroninę Kliento turinio kopiją vietinės taikomosios programos formatu.

### 8.4 „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 „Essential“ arba „Premier Premium Support“, gali prašyti suplanuoti savaitgaliais, atsižvelgiant į galimybes. „Premier Premium Support“ Klientai įgyja versijos naujinimo planavimo savaitgaliais pirmenybę.

IBM 12 mėnesių prieš IBM programinės įrangos versijos, pateiktos, kaip „Cloud Service“ dalis, palaikymo nutraukimą pateiks pranešimą. IBM bendradarbiaus su Klientu perkeliant kiekvieną Kliento „Cloud Service“ Egzempliorių į palaikomą programinės įrangos versiją prieš palaikymo nutraukimo datą. Klientas prisiims perkėlimo išlaidas. Jeigu perkėlimas į palaikomą programinės įrangos versiją nebaigiamas per nurodytą laikotarpį dėl kitų priežasčių, o ne išskirtinai IBM arba jos rangovų uždelSIMO, IBM gali nutraukti šią sutartį prieš 30 dienų raštu apie tai pranešusi Klientui.

### 8.5 Duomenų bazės atnaujinimai

IBM kartą per ketvirtį (arba iki keturių kartų per ketvirtį turint „Premium Support“ prenumeratą) replikuos gamybos duomenų bazės turinį į Kliento ne gamybos aplinką kiekvienoje įsigytoje ne gamybos sistemoje. Atnaujinimo paslaugos atliekamos abiejų pusių sutartu laiku, pagal nustatytą planą.

### 8.6 Klientui teikiami sertifikatai

„Cloud Service“ bus sukonfigūruota naudoti IBM teikiamus universalius internetinius išteklius, nebent Klientas pateiks specialią užklausą 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.

### 8.7 Avarinis atkūrimas

Kai dabartinę palaikomą „Cloud Service“ versiją naudojantis Klientas įsigyja bent vieną ne gamybos aplinką, įvykus nuo IBM nepriklausančiam rimtam sistemos gedimui dėl stichinės nelaimės (pvz., gaisro, žemės drebėjimo, potvynio ir t. t.), bus atliktas avarinis atkūrimas taikant komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus Kliento gamybos duomenims atkurti vienoje iš Kliento ne gamybos aplinkų per 72 val. Tai nėra garantija ir nėra jokios paslaugų lygio sutarties.

### 8.8 Kaupiamųjų teisių reikalavimas

Klientai privalo įsigyti Egzemplioriaus teises bei Įgaliotojo vartotojo teises, kurių pakaktų „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“ ir „IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud“ „Cloud Service“ vartotojams.

### 8.9 Nebūtinės teisės

Administruojantys vartotojai yra įtraukti į „Cloud Service“ pasiūlymą. Klientui nebūtina įsigyti „Cloud Service“ administruojantiems vartotojams skirtų Įgaliotojo vartotojo teisių.

Administruojantis vartotojas 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.

Prieiga prie „Cloud Service“ gali būti suteikta bet kuriam išoriniam vartotojui (vartotojams, susijusiems su išorine trečiąja šalimi, su kuria bendradarbiauja Klientas) ir jie laikomi Vartotojais svečiais. Klientui nebūtina įsigyti „Cloud Service“ Vartotojams svečiams skirtų Įgaliotojo vartotojo teisių. Už Vartotojus svečius atsako Klientas, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokius su „Cloud Service“ susijusius Vartotojų svečių reikalavimus; b) Vartotojo svečio mokesčius; arba c) bet kokį šių Vartotojų svečių piktnaudžiavimą „Cloud Service“. Vartotojams svečiams palaikymas teikiamas tik šiems elementams:

- Slaptažodžio ir prisijungimo problemos
- Naršymas



- Naršyklės problemos
- Produkto funkciniai klausimai

Susisiekite su IBM, jei reikia palaikymo ne anglų kalba.

### **8.10 ESOL reikalavimai**

Jei klientas naudoja ESOL funkciją, kai aprūpinimo sistema perduoda duomenis į Elektroninio konkursų dienraščio (EKD) svetainę, Klientas atsakingas už ESOL taikymą ir atitikimą GAMMA testų reikalavimams. Duomenys perduodami išskirtinai tarp Kliento ir šios trečiosios šalies svetainės. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų ir neprisiims jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.