

## IBM „Cloud Service“ aprašas

### „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“

Toliau pateikiamas jūsų Užsakymo Paslaugos aprašas.

#### 1. „Cloud Service“

„Cloud Service“ pasiūlymas, įskaitant pagrindinį pasiūlymą ir papildomas funkcijas, yra aprašytas toliau, kaip pažymėta Užsakymo dokumente. Užsakymo dokumentą sudarys jums pateiktas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD), patvirtinantis „Cloud Services“ pradžios datą, terminą ir sąskaitų teikimo pradžią.

#### 1.1 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – tai debesų kompiuterija pagrįstas verslo verslui (B2B) programinės įrangos kaip paslaugos sprendimas, kuris pasirinktoje kliento verslo partnerių bendruomenėje leidžia iš įrenginio į įrenginį perduoti didelius failus. Jūsų verslo partneriai yra organizaciniai subjektai, su kuriais turite verslo ryšių. IBM saugos jūsų 0–14 d. senumo „Cloud Service“ duomenis ir leis juos matyti internetu, naudojant naršyklėje veikiančius peržiūros įrankius. Po 14 dienų duomenys išvalomi. Tačiau protokoluose FTP, SFTP, FTPS ir OFTP2, kuriems būtina paimti duomenis, duomenys bus pasiekiami tik 7 dienas ir vėliau bus išvalyti.

IBM pateiks toliau aprašyto pagrindinio pasiūlymo sprendimo išteklius, reikalingus „Cloud Service“ planuoti, kurti ir diegti. Tai apima toliau nurodytus etapus:

- a. Paslaugos kūrimo etapas – tai verslo ir techninės aplinkos kūrimas. IBM pateiks jūsų esamos aplinkos įvertinimą, įskaitant anksčiau parengtos architektūros dokumento apžvalgą ir papildomus (IBM nuomone, būtinus) techninės įrangos sistemų, ryšių, taikomųjų programų sąsajų ir partnerių pradinės sąrankos reikalavimus.
- b. Paslaugos teikimo etapas – tai jūsų esamos verslo partnerių bendruomenės (t. y. Subjektų ID) perkėlimas į „Cloud Service“. IBM:
  - (1) inicijuos jūsų prisijungimą prie „Cloud Service“,
  - (2) inicijuos jūsų verslo partnerių prisijungimą prie „Cloud Service“,
  - (3) atliks prisijungimo patikrą pagal IBM tikrinimo planus ir
  - (4) veiks kartu su jumis tvarkydama jūsų verslo partnerių bendruomenės diegimą.
- c. Operacijų etapas – tai IBM atliekamas kasdienių „Cloud Service“ operacijų tvarkymas. IBM eksploatuos ir tvarkys patalpas, kuriose yra techninė ir programinė įranga susijusi su jūsų failų perkėlimo „Cloud Service“ infrastruktūra.

#### 1.2 Pasirenkamos funkcijos

##### 1.2.1 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „File Encryption“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „File Encryption“ iššifruoja PGP užšifruotą failą, kurio kodu dalijasi IBM ir Klientas, ir perduoda jį jums arba jūsų verslo partneriui, kaip taikoma, arba, naudojant PGP, užšifruoja nešifruotą failą ir perduoda jį jums arba jūsų verslo partneriui, kaip taikoma.

##### 1.2.2 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „File Compression“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „File Compression“ išgludina .zip formatu suglaudintą failą, tada jį perduoda jums arba jūsų verslo partneriui, kaip taikoma, arba .zip formatu suglaudina nesuglaudintą failą, tada jį perduoda jums arba jūsų verslo partneriui, kaip taikoma.

##### 1.2.3 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Extended Data Retention“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Extended Data Retention“ apima duomenų saugojimą gigabaitais ilgesnį, iš anksto nustatytą laiką. Saugomų duomenų kiekis (kuris matuojamas paskutinę kiekvieno mėnesio dieną) ir saugojimo trukmė nustatyta jūsų Užsakymo dokumente.

#### 1.2.4 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Partner Support“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Partner Support“ teikia palaikymą jūsų verslo partneriams, kuris apima atsakymą į jų užklausas dėl „Cloud Service“ ir bet kokios trikties, kuri įvyko jūsų verslo partneriams naudojant „Cloud Service“ ir apie kurią buvo pranešta, apimties nustatymą, siekiant koordinuoti tokios trikties pašalinimą. IBM palaikymą jūsų verslo partneriams teiks el. paštu arba telefonu. Šis palaikymo lygis papildo standartinį „Cloud Service“ teikiamą palaikymą.

#### 1.2.5 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Processing“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Processing“ teikia ataskaitą apie bendrą jūsų ir jūsų verslo partnerių „Cloud Service“ apdorotų duomenų kiekį gigabaitais per mėnesį.

#### 1.2.6 „IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Partner Set-up Services“

„IBM Sterling B2B Services“ – „File Transfer Service“ – „Partner Set-up Services“ sukuria ryšį su verslo partneriais per vieną iš IBM palaikomų protokolų, naudojant „Cloud Service“. Turite pateikti IBM verslo partnerių, su kuriais norite bendradarbiauti naudodami „Cloud Service“, sąrašą. IBM sukurs projekto planą, apimantį vaidmenų ir atsakomybių apibrėžimą bei diegimo tvarkaraščio sudarymą įgyvendinimui užbaigti. IBM jūsų vardu jūsų verslo partneriams pateiks klausimyną, pagal kurį surinks prijungimui reikalingą informaciją. Jei IBM nepavyks susisiekti su kažkuriuo iš jūsų nurodytų verslo partnerių, informuosime jus, kad patys su jais susisiektumėte ir pasirūpintumėte, kad klausimynas būtų užpildytas, o mes galėtume sukongūruoti verslo partnerio prijungimą. IBM bandys susisiekti su kiekvienu iš jūsų verslo partnerių du kartus el. paštu, fakso arba telefono ryšio priemonėmis. Tais atvejais, kai susisiekti nepavyksta arba verslo partneriai neatsako po dviejų IBM bandymų, IBM paskambins dar vieną kartą atitiktis užtikrinimo tikslais. Konfigūravimo paslaugos taip pat apima ne daugiau nei keturis (4) testavimus su kiekvienu verslo partneriu ir darbą sprendžiant bendras su „Cloud Service“ susijusias problemas. Jei reikia, IBM taip pat jūsų vardu sugeneruos AS2 sertifikatą arba AS2 pavadinimą. Jūsų pateiktam domeniui IBM paskirs IP adresą.

## 2. Saugos aprašas

### 2.1 Saugos strategijos

IBM taiko privatumo ir saugos strategijas, su kuriomis supažindina IBM darbuotojus. IBM reikalauja, kad darbuotojai, teikiantys IBM duomenų centrų palaikymą, dalyvautų privatumo ir saugos mokymuose. Mes turime informacijos apsaugos komandą. IBM saugos strategijos ir standartai kasmet peržiūrimi ir iš naujo įvertinami. Su IBM sauga susiję įvykiai valdomi pagal išsamią reagavimo į įvykius procedūrą.

### 2.2 Prieigos valdymas

Jei reikia, prieiga prie kliento duomenų, laikantis pareigų atskyrimo principo, leidžiama tik įgaliotiems IBM palaikymo atstovams. IBM darbuotojai naudoja dviejų veiksmų tarpinio šliuzo valdymo pagrindinio kompiuterio autentifikavimą. Visi prieigos prie klientų duomenų ryšio kanalai yra užšifruoti. Visa prieiga prie klientų duomenų ir duomenų perkėlimas į išteklių nuomos aplinką arba iš jos yra registruojami. IBM duomenų centruose, kuriuose palaikomas „Cloud Service“, WIFI ryšys draudžiamas.

### 2.3 Paslaugos vientisumas ir pasiekiamumas

Operacinių sistemų ir taikomųjų programų programinės įrangos modifikavimus reguliuoja IBM keitimų valdymo procesas. Užkardos taisyklių keitimams taip pat taikomas keitimų valdymo procesas, o prieš diegiant juos peržiūri IBM saugos darbuotojai. Duomenų centrą IBM stebi 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Siekiant nustatyti ir pašalinti galimas sistemos saugos spragas, vidaus ir išorės pažeidžiamumo tikrinimą reguliariai atlieka įgaliotieji administratoriai ir teikėjai (trečiosios šalys). Visuose IBM duomenų centruose naudojamos kenkėjiškų programų aptikimo (antivirusinė, įsilaužimo aptikimo, pažeidžiamumo tikrinimo ir įsilaužimo prevencijos) sistemos. IBM duomenų centro tarnybos palaiko įvairius duomenų perdavimo viešaisiais tinklais informacijos pateikimo protokolus. Pavyzdžiui, HTTPS / SFTP / FTPS / S/MIME ir VPN tarp darbo vietų. Atskiroje saugykloje skirta saugoti atsarginę duomenų kopija prieš transportavimą užšifruojama.

### 2.4 Veiklos registravimas

IBM pildo savo veiklos sistemose, taikomose programose, duomenų saugyklose, tarpinėje įrangoje ir tinklo infrastruktūros įrenginiuose, kuriuose galima konfigūruoti ir kurie yra konfigūruoti registruoti veiklą, žurnalus. Siekiant sumažinti klastojimo riziką ir užtikrinti centralizuotą analizę, įspėjimų bei ataskaitų teikimą, veiksmai realiuoju laiku registruojami centrinio žurnalo saugyklose. Siekiant išvengti klastojimo, duomenys pasirašomi. Realioju laiku analizuojant žurnalus ir reguliariai pateikiant analizės ataskaitas

nustatomi netinkamos veiklos atvejai. Eksploatuojantis personalas įspėjamas apie anomalijas ir, jei reikia, kreipiasi į 24 x 7 pagal iškvietimą pasiekiamą saugos specialistą.

## 2.5 Fizinė sauga

IBM laikosi fizinės saugos standartų, skirtų neteisėtai fizinei prieigai prie IBM duomenų centrų apriboti. Duomenų centruose yra tik ribotos prieigos vietos, kurios kontroliuojamos taikant dviejų veiksnių autentifikavimą ir stebimos stebėjimo kameromis. Jeiti leidžiama tik įgaliotajam personalui, turinčiam patvirtintą įėjimo leidimą. Vykdantysis personalas patikrina patvirtinimą ir išduoda prieigos leidimą, suteikiantį reikiamą prieigą. Tokius leidimus gavę darbuotojai privalo atiduoti kitus prieigos leidimus ir lankydamiesi gali turėti tik duomenų centro prieigos leidimą. Leidimų naudojimas registruojamas. Įeinantys į patalpas ne IBM lankytojai registruojami ir lydimi visose patalpose. Pristatymo vietos, krovimo rampos ir kitos vietos, per kurias į patalpas gali patekti asmenys be leidimų, kontroliuojamos ir izoliuotos.

## 2.6 Atitikimas

IBM kasmet atestuoja privatumo praktikas, kad atitiktų JAV Prekybos departamento „Saugaus uosto“ programos principus dėl pranešimų, pasirinkimo, tolesnio perdavimo, prieigos ir tikslumo, saugos ir priežiūros bei reikalavimų vykdymo. IBM kasmet mūsų gamybos duomenų centruose atlieka standartines „SSAE 16“ audito (arba jį atitinkančias) procedūras. IBM peržiūri, ar su sauga ir privatumu susijusios veiklos atitinka IBM verslo reikalavimus. Siekdama laikytis informacijos saugos politikų, IBM reguliariai atlieka vertinimus ir auditus. IBM darbuotojai ir tiekėjų darbuotojai kasmet dalyvauja darbuotojų saugos mokymuose. Darbuotojams kasmet primenami jų darbo tikslai ir atsakomybė laikytis verslo etikos, konfidencialumo ir IBM saugos įsipareigojimų.

## 3. Paslaugos lygio įsipareigojimas

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Jūs suprantate, kad PLS nesuteikia garantijos.

### 3.1 Apibrėžimai

- a. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma būsimoje sąskaitoje Paslaugų prenumeratos mokesčiams.
- b. „Pretenzija“ – tai jūsų pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- c. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas termino mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinę mėnesio dieną.
- d. „Prastova“ – tai laikotarpis, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema nustojo veikti ir jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų „Cloud Service“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „Cloud Service“ nepasiekiamas dėl:
  - (1) suplanuoto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
  - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);;
  - (3) problemų, susijusių su jūsų taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
  - (4) privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą; arba
  - (5) jūsų arba jūsų vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.

„Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.

„Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugas, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

### 3.2 Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdami pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinoję, kad įvykis paveikė jūsų Paslaugos naudojimą, turite užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“ toliau). Turite pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.

- b. Savo Pretenzija dėl Pasiekiamumo kredito turite 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 jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą.

### 3.3 Paslaugų lygiai

Paslaugos pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
<99,0 %	2 %
<97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Pasiekiamumas skaičiuojamas kaip (a) bendras minučių skaičius Sutartinį mėnesį (atėmus Suplanuotų sistemos prastovų laiką minutėmis), atėmus (b) Sutartinio mėnesio bendrąjį nesuplanuotų Prastovų minučių skaičių, o gautą rezultatą padalijus iš (c) Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus (atėmus Suplanuotų sistemos prastovų laiką minutėmis) ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 nesuplanuotų Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p> <p>- 200 min. suplanuotų sistemos Prastovų; - 500 min. Prastovų = 42 500 min.</p> <hr/> <p>iš viso 43 200 min. (- 200 min. suplanuotų Prastovų) per 30 d. Sutartinį mėnesį = 43 000 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekto Paslaugos lygio</p>
--	--

### 3.4 Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM klientams ir netaikoma „Cloud Service“ vartotojų, svečių, dalyvių ir leistinių kviestinių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamiems „Cloud Services“ pasiūlymams, todėl netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas.

## 4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

### 4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Services“ pateikiami pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Užsakymo dokumente:

- a. Subjekto ID yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Subjekto ID yra unikalus bet kurio „Cloud Service“ subjekto identifikatorius. Reikia įsigyti teises, pakankamas „Cloud Service“ nurodytų Subjektų ID skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytą Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Užsakymo dokumente.

Šiame „Cloud Service“ Subjekto ID yra unikalus verslo subjekto identifikatorius, nepaisant to verslo subjekto organizacinės struktūros.

- b. Failas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Failas – tai vienas ar daugiau duomenų, informacijos ar programos įrašų, kurie sugrupuoti kartu ir turi konkretų

pavadinimą. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų bendram Failų, tvarkomų naudojant „Cloud Service“, skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Užsakymo dokumente.

- c. Gigabaitas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoji laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų bendram Gigabaitų, tvarkomų naudojant „Cloud Service“, skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Užsakymo dokumente.

## **4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas**

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Užsakymo dokumente.

### **4.2.1 Daliniai mėnesio mokesčiai**

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusios mėnesio dalies dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM jums pranešė, kad turite prieigą prie „Cloud Service“ pasiūlymo.

### **4.2.2 Perviršis**

Jei „Cloud Service“ faktinis naudojimas viršys Užsakymo dokumente nurodytas teises, jums bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus Užsakymo dokumente.

### **4.2.3 Pagal poreikį**

Už parinktį pagal poreikį sąskaitos bus išrašomos tą mėnesį, kai užsakote parinktį pagal poreikį, apmokant tarifu, nustatytu Užsakymo dokumente.

### **4.2.4 Nustatymas**

Nustatymo išlaidos nurodomos Užsakymo dokumente.

## **5. Terminas ir atnaujinimo galimybės**

### **5.1 Terminas**

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša jums, kad turite prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta Užsakymo dokumente. Užsakymo dokumento TSD skyriuje bus patvirtinta tiksli termino pradžios ir pabaigos data. Termino laikotarpiu jums leidžiama padidinti „Cloud Service“ pasiūlymo naudojimo lygį susisiekus su IBM arba IBM verslo partneriu. Didesnį naudojimo lygį patvirtinsime Užsakymo dokumente.

### **5.2 „Cloud Services“ termino atnaujinimo parinktys**

Jūsų Užsakymo dokumente bus apibrėžta, ar laikotarpio pabaigoje „Cloud Service“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų galimybių:

#### **5.2.1 Automatinis atnaujinimas**

Jei jūsų Užsakymo dokumente nurodoma, kad atnaujinimas yra automatinis, galite nutraukti besibaigiantį „Cloud Service“ galiojimo terminą pateikę prašymą raštu ne mažiau nei prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos datos, nustatytos Užsakymo dokumente. Jei IBM arba jūsų IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie galiojimo datos nutraukimą, galiojimo terminas bus automatiškai atnaujinamas vieniems metams arba tos pačios trukmės terminui, kaip nustatyta pradiniam TSD.

#### **5.2.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas**

Kai Užsakymo dokumente nurodoma, kad sąskaitos išrašomos nepertraukiamai, jūs ir toliau turėsite prieigą prie „Cloud Service“ ir už „Cloud Service“ naudojimą jums nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdami nutraukti „Cloud Service“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, turėsite prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti „Cloud Service“. Atšaukus prieigą, jums bus išrašyta sąskaita už nesumokėtus to mėnesio, kai įsigalios atšaukimas, prieigos mokesčius.

#### **5.2.3 Reikalingas atnaujinimas**

Kai Užsakymo dokumente nurodoma, kad atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, terminui suėjus „Cloud Service“ teikimas pasibaigs ir jūsų prieiga prie „Cloud Service“ bus pašalinta. Norėdami ir toliau naudoti „Cloud Service“ pasibaigus terminui, turėsite pateikti užsakymą IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti prenumeratą naujam terminui.

## 6. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas įtrauktas į prenumeratos laikotarpį. Standartinį techninį palaikymą galima išplėsti papildomomis palaikymo paslaugomis, kurios aprašytos ankstesniame 1 skyriuje.

### Įprastos palaikymo telefonu ir el. paštu darbo valandos:

8.00–23.00 JAV Rytų laiko juostos laiku, pirmadienį–penktadienį

### Palaikymas ne darbo valandomis:

Palaikymas ne darbo valandomis (ne įprastomis, anksčiau nurodytomis, darbo valandomis) teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Speciali palaikymo linija: 1-877-432-4300

El. paštas: [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@us.ibm.com)

Palaikymo interneto portalas: <https://support.ibmcloud.com/>

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai	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.	Per 1 val.	27 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Ištin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

## 7. Papildoma informacija

- IBM (a) gali kompiliuoti ir analizuoti anoniminius, agreguotus, suvestinius duomenis, susijusius su jūsų „Cloud Service“ naudojimu, ir (b) gali parengti ataskaitas, tyrimus, analizes ir kitokį tokio kompiliavimo ir analizės darbo produktą.
- IBM gali kopijuoti duomenis į negamybinį serverį „Cloud Services“ aplinkoje vieninteliu tikslu – testuoti IBM produktus ir tobulinti jų kokybę.
- „Cloud Service“ gali apimti turinio, įskaitant kliento ID ir slaptažodį, perdavimą iš trečiosios šalies sistemų arba tinklų, pavyzdžiui, interneto ir kitų tarpusavio ryšio paslaugų, kurių IBM nekontroliuoja ir už kuriuos nėra atsakinga, taip pat į šias sistemas arba tinklus arba juos naudojant. Turinio, perduodamo „Cloud Services“ aplinkoje jūsų verslo bendruomenei, siuntėjai ir gavėjai gali nelaikyti tokio turinio konfidencialiu. Taigi, turėtumėte šifruoti turinį, jei norite, kad jis būtų neperskaitomas arba neiššifruojamas „Cloud Services“ aplinkoje ir perduodant IBM ir kitų trečiųjų šalių tinklais. Esate atsakingi už protokolų ir priemonių, naudojamų turiniui perduoti IBM ir kitų trečiųjų šalių tinklais, pasirinkimą ir visą su tuo susijusią riziką.
- „Cloud Service“ neskirtas atitikti JAV Sveikatos draudimo portatyvumo ir atskaitomybės akto (HIPAA) ir jo negalima naudoti jokiems asmens arba tapatybę atskleidžiantiems sveikatos priežiūros duomenims ar kitai informacijai apie sveikatą perduoti arba saugoti.
- IBM privalo patvirtinti visą komunikacijos programinę įrangą, prietaisus ir įrangą, naudojamą duomenims perduoti į IBM (arba iš IBM priimti). Esate atsakingi už tinkamos interneto paslaugų paskyros ir ryšio įsigijimą, kad galėtumėte pasiekti „Cloud Service“.

- f. Sėkmingas „Cloud Service“ naudojimas priklausys nuo jūsų pagalbos, užtikrinant, kad jūs ir jūsų verslo partneriai:
- (1) sukurs jūsų ir IBM ryšį ir dirbs su IBM, atliekant bendrus jūsų ir IBM ryšio bandymus;
  - (2) užtikrins reikiamą atitinkamų jūsų taikomųjų programų, techninės įrangos (įskaitant atitinkamų užkardų diegimą ir palaikymą norint išvengti neteisėtos prieigos), pašto dėžučių ir duomenų perdavimo saugumą, taip pat stebės šias pašto dėžutes ir duomenų perdavimą;
  - (3) tikrins duomenų tikslumą ir užbaigtumą bei užtikrins, kad naudojamos reikiamos apsaugos priemonės, leidžiančios nustatyti duomenų, apdorojimo ir perdavimo klaidas;
  - (4) skubiai praneš IBM apie bet kokias konvertavimo klaidas ar triktis, tvarkymo klaidas ar triktis, reikalavimų neatitinkančius perdavimus, nesėkmingai išsiųstus ar gautus perduodamus duomenis, taip pat apie negalėjimą pasiekti bet kurios pašto dėžutės;
  - (5) nustatys atitinkamus duomenų tvarkymo ir perdavimo parametrus;
  - (6) tvarkys pagalbinius duomenis, failus ir kitą medžiagą, pakankamą, kad IBM galėtų atkurti visus duomenis, failus ir kitą medžiagą (pvz., kortelės failus, juostos failus, disko failus ir spausdintuvo išvestis), reikalingą, kad „Cloud Service“ galėtų vėl teikti paslaugas; ir
  - (7) palaikys verslo tęstinumą ir išsakys verslo partnerių bendruomenei lūkesčius, susijusius su testavimo laikotarpiais, perkėlimu ir konvertavimu į „Cloud Service“ ir iš jo.

## 7.2 Naudos gavimo vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) jūs nurodote kaip gaunančią (-ias) naudą iš „Cloud Services“. IBM taikys mokesčius pagal „Cloud Service“ užsakymo metu nurodytą įmonės adresą kaip pagrindinę naudos gavimo vietą, nebent IBM pateiksite papildomos informacijos. Jūs esate atsakingi už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.