

„IBM Cloud Service“ aprašas „IBM Performance Management“ („SaaS“)

Toliau pateikiamas jūsų Užsakymo Paslaugos aprašas.

1. „Cloud Service“ aprašas

1.1–1.3 skyriuose aprašomi pagrindiniai pasiūlymai, kuriuos turite užsisakyti, kad galėtumėte naudotis „Cloud Service“. Jūsų užsakyti pasiūlymai nurodyti jūsų Užsakymo dokumente. Su šia „Cloud Services“ susijusį Užsakymo dokumentą sudarys jums pateiktas IBM Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD), kurį gausite iš IBM, patvirtinantis „Cloud Services“ teikimą ir nustatantis „Cloud Services“ pradžios ir pabaigos terminus.

1.1 „IBM Monitoring“ („SaaS“)

„IBM Monitoring“ („SaaS“) leidžia galutiniam vartotojui stebėti išteklius, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

„Entry“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.

1.2 „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“)

„IBM Application Diagnostics“ („SaaS“) suteikia išsamios diagnostinės informacijos, kad galėtumėte sužinoti pagrindinę taikomosios programos problemų priežastį ir greitai išspręstumėte problemas.

„Diagnostics“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų taikomųjų programų serverių būsenos metriką.
- Išanalizuoja programos veikimą iki kodo lygmens ir pateikia pagrindinę diagnostikos informaciją, pvz., konteksto duomenis ir rietuvės ataskaitą.

1.3 „IBM Application Performance Management“ („SaaS“)

„IBM Application Performance Management“ („SaaS“) teikia galutinių vartotojų naudojimo patirties, operacijų sekimą ir išteklių stebėjimą, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

Vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.

- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūroja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Naudodami „Transactions Tracking“ vartotojai gali nustatyti programų našumo silpnąsias vietas visose stebimose naršyklėse, žiniatinklio ir programų serveriuose.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku, pagal palaikomus mobiliųjų įrenginių ir kompiuterių naršyklių vartotojus.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.
- Palaiko automatinį paslaugos užklausų išspręsti problemą „IBM SmartCloud Control Desk“ generavimą, atsižvelgiant į „IBM Application Performance Management“ („SaaS“) įspėjimus.
- Palaiko „IBM Application Performance Management“ („SaaS“) įvykių integravimą į „IBM Tivoli Netcool OMNibus“.

2. Saugos aprašas

IBM diegia ir palaiko šiame skyriuje aprašytas praktikas ir procedūras.

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 įgaliotiesiems IBM palaikymo atstovams. IBM darbuotojai naudoja dviejų veiksmų tarpinio šliuzo valdymo pagrindinio kompiuterio autentifikavimą. Visi prieigos prie klientų duomenų ryšio kanalai yra užšifruoti. Registruojamos visos prieigos prie kliento duomenų ir visi duomenų perkėlimai į pagrindinio kompiuterio aplinką arba iš jos.

2.3 Paslaugos vientisumas ir prieinamumas

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. IBM 24x7 stebi duomenų centro išteklius. 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, taikomiosiose 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. IBM duomenų centruose yra tik ribotos prieigos vietos, kurios kontroliuojamos taikant dviejų veiksmų autentifikavimą ir stebimos stebėjimo kameromis. Įeiti leidžiama tik įgaliotajam personalui, turinčiam patvirtintą įėjimo leidimą. Vykdytysis personalas patikrina patvirtinimą ir išduoda prieigos leidimą, suteikiantį reikiamą prieigą. Tokius leidimus gavę darbuotojai privalo atiduoti kitus prieigos leidimus ir lankydami 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 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 ir informuotumomokymuose. 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“ paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Jūs suprantate, kad PLS nesuteikia jums garantijos.

3.1 Apibrėžimai

- a. „Įgaliotasis kontaktinis asmuo“ – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.
- b. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. „Pretenzija“ – tai jūsų Įgaliotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinę mėnesio dieną.
- e. „Klientas“ – tai subjektas, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM, kuris tuo metu, kai pateikė Pretenziją, turi teisę naudotis Paslauga ir neturi jokių materialinių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus pagal IBM Paslaugos sutartį.
- f. „Prastovos“ – tai laikotarpis, per kurį Paslaugos gamybos sistema nustojo veikti ir visi jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų Paslaugos aspektų, kurių teises jie turi. Kitaip tariant, jei vartotojas gali kokiu nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekiamą dėl:
 - suplanuotų sistemos prastovų;
 - „Force majeure“ aplinkybių.
 - problemų dėl Kliento ar trečiųjų šalių taikomųjų programų, integravimo, įrangos ar duomenų;
 - Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie Paslaugos gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga).
 - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
 - Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. „Force Majeure“ – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, paslaugų neteikimo atakos ir kiti kenkėjiški veiksmai, komunalinių paslaugų sutrikimai ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios Paslauga tapo nepasiekiamą, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo kontroliuoti.
- i. „Suplanuotos sistemos prastovos“ – tai suplanuotas Paslaugos teikimo nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą arba sistemos naujinimus, pavyzdžiui, bet neapsiribojant, taikyti leidimą, taikyti pataisas arba sparčiuosius pataisymus.
- j. „Paslauga“ – tai „IBM Performance Management“ („SaaS“) gamybos egzempliorius, kuriam taikoma ši PLS, kaip nurodyta šio Paslaugos aprašo pirmajame puslapyje. Ši PLS taikoma kiekvienai Paslaugai atskirai, o ne visoms kartu.
- k. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

3.2 Pasiekiamumo kreditai

- a. Jei norite pateikti Pretenziją, IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos Paslaugos įvykio palaikymo kortelę, vadovaudamiesi IBM procedūra, skirta pranešti apie 1

sudėtingumo problemas. Privalote nurodyti visą būtiną išsamią informaciją apie įvykį, įskaitant laiką, kada įvykis pirmą kartą jus paveikė, ir tinkamai padėti IBM diagnozuoti ir išspręsti įvykį, kaip tai numatyta 1 sudėtingumo palaikymo kortelėse. Tokia kortelė turi būti užregistruota per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad įvykis paveikė Paslaugos naudojimą.

- b. Jūsų Įgaliotasis kontaktinis asmuo jūsų Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Jūsų Įgaliotasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrįstą išsamią su Pretenzija susijusią informaciją, įskaitant, bet neapsiribojant, išsamius visų atitinkamų įvykių aprašymus, ir nurodyti nepasiektą Paslaugos lygį.
- d. IBM viduje įvertins bendrą Prastovų skaičių kiekvieną Sutartinį mėnesį. Pasiekiamumo kreditai bus pagrįsti Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, atitinkantį kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektą visą jungtinį pasiekiamumą, remiantis toliau pateikta lentele. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei naudojami Paslaugų paketai (atskiros Paslaugos, supakuotos ir parduodamos kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną Paslaugą atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su viena paketo Paslauga per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienai paketo Paslaugai bet kurį Sutartinį mėnesį.
- f. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atvejų neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą.
- g. IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.
- h. PAGAL ŠIĄ PLS JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ TEISĖS GYNIMO PRIEMONĖ (KOMPENSACIJA) ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

3.3 Paslaugų lygiai

Paslaugos pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Prieinamumas (per Sutartinį mėnesį)	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
Mažiau nei 99,8 %	2 %
Mažiau nei 98,8 %	5 %
Mažiau nei 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 432 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 432 min. Prastovų = 42 768 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį</p>
---	--

3.4 Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos egzemplioriams, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, mokymo, klausimų ir atsakymų arba kūrimo;
- pretenzijoms, kurias iškelė IBM Kliento Paslaugos vartotojai, svečiai ir dalyviai;

- paslaugoms, programoms, įgalinančiai programinei įrangai ar agentams, veikiančioms klientų arba trečiųjų šalių pateiktose sistemose;
- bet kokių esminių įsipareigojimų, nurodytų Naudojimo sąlygose, Tinkamo naudojimo strategijoje arba jūsų Paslaugos sutartyje, pažeidimams, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidus bet kokius mokestinius įsipareigojimus.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- Vidutinis valdomas virtualusis serveris yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Serveris yra fizinis kompiuteris, kurį sudaro procesoriai, atmintis ir įvesties / išvesties funkcinės galimybės, vykdomas užklausų procedūras, komandas arba taikomąsias programas viename arba keliuose vartotojo arba kliento įrenginiuose. Kai naudojami stelažai, moduliai ar kita panaši įranga, kiekvienas atskiras fizinis įrenginys (pvz., modulis arba į stelažą įmontuotas įrenginys), turintis reikiamus komponentus, yra laikomas atskiru serveriu. Virtualusis serveris – tai virtualusis kompiuteris, sukurtas skaidant fiziniam serveriui prieinamus išteklius, arba neišskaidytas fizinis serveris. Reikia įsigyti Vidutinio valdomo virtualiojo serverio teises, pakankamas padengti vidutiniam Virtualiųjų serverių, valdomų naudojant „Cloud Service“, skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Užsakymo dokumente.

4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Užsakymo dokumente.

4.3 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.

4.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys Užsakymo dokumento TSD skyriuje nurodytas teises, jums bus išrašyta sąskaita faktūra už perviršį, kaip nurodyta 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 laikotarpį 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“ pasibaigus jūsų terminui 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

Jei 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.

Palaikymo el. paštu ir „SaaS“ palaikymo portalo darbo laikas:

8:00–20:00 JAV Rytų standartinio laiko juostos laiku, pirmadienį–penktadienį (išskyrus švenčių dienas)

Speciali palaikymo linija JAV: 1-855-221-1166.

El. paštas: support@ibmserviceengage.com

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai:

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: 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	Pastebimas poveikis verslui: 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	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

7. Įgalinimo programinė įranga

„Cloud Service“ pasiūlyme gali būti įgalinimo programinė įranga. Įgalinimo programinę įrangą galite naudoti tik kartu su naudojamu „Cloud Service“ per visą „Cloud Service“ terminą. Jei įgalinimo programinėje įrangoje yra pavyzdinis kodas, papildomai turite teisę kurti išvestinius pavyzdinio kodo darbus ir naudoti juos tik pagal šią teisę. Įgalinimo programinė įranga yra teikiama remiantis PLS, jei tokia yra, kaip „Cloud Service“ komponentas ir jai galioja taikoma (-os) licencinė (-ės) sutartis (-ys).

Šis „Cloud Service“ pasiūlymas apima tokią IBM teikiamą įgalinimo programinę įrangą: „Monitoring Agent for Linux OS“, „Monitoring Agent for Windows OS“, „Monitoring Agent for Unix OS“, „Monitoring Agent for Linux KVM“, „Monitoring Agent for Ruby“, „Monitoring Agent for MongoDB“, „Monitoring Agent for MySQL“, „Monitoring Agent for WebSphere Applications“, „Monitoring Agent for PHP“, „Monitoring Agent for Python“, „Monitoring Agent for PostgreSQL“, „Monitoring Agent for .NET“, „Monitoring Agent for Tomcat“, „Monitoring Agent for Node.js“, „Integration Agent for Netcool/OMNibus“ ir „Response Time Monitoring Agent“. Vėliau galima įtraukti papildomų agentų, kuriems taip pat bus taikomos šios Sutarties sąlygos.

„IBM SaaS“ pasiūlymams, kurie skirti kaip „Aukštesnės versijos įgijimas esamiems klientams“ („SaaS aukštesnės versijos įgijimas“), IBM pateikia šią įgalinimo programinę įrangą: „IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers“, „IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers“ ir „IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers“.

8. Papildoma informacija

8.1 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas

Norėdamas gauti „IBM SaaS“ pasiūlymą, teikiamą kaip „Aukštesnės versijos įgijimo esamiems klientams“ („SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo“) pasiūlymas, klientas turi jau būti įsigijęs susijusios IBM programos, nurodytos „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo pavadinime, licencines teises. Pavyzdžiui, Klientas, nusipirkęs „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimo esamiems „IBM Tivoli Monitoring“

Klientams pasiūlymą, turi turėti licencijuotąsias teises į susijusią „IBM Tivoli Monitoring“ IBM programą. Kliento „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

Įgydamas „SaaS“ aukštesnę versiją, Klientas negali naudoti tų pačių susijusios IBM programos licencijos teisių savo vietinėje įdiegties aplinkoje, kaip ir „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisių. Pavyzdžiui, jei Klientas turi 23 Valdomojo virtualiojo serverio susijusios IBM programos teises ir pasirinko įsigyti 10 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinio valdomojo virtualiojo serverio teisių, Klientas gali stebėti 10 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinių valdomųjų virtualiųjų serverių iš „IBM SaaS“ aplinkos ir 13 Valdomųjų virtualiųjų serverių naudodamas vietinę įdiegtą programinę įrangą.

„Step-up SaaS“ neapima susijusios IBM programos Prenumeratos ir Palaikymo. Klientas pareiškia, kad yra įsigijęs taikomas susijusios (-ių) IBM programos (-ų) (1) licencijos teises ir (2) prenumeratą bei palaikymą. „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo prenumeratos laikotarpiu Klientas turi išlaikyti dabartinę IBM programos teisių, naudojamų kartu su „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisėmis, prenumeratą ir palaikymą. Tuo atveju, jei Kliento licencija naudoti susijusią (-ias) IBM programą (-as) arba susijusios (-ių) IBM programos (-ų) prenumerata ir palaikymas nutraukiami, nebegalios ir Kliento teisė naudoti „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymą.

8.2 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 verslo adresą kaip pagrindinę naudos gavimo vietą, nebent IBM pateiksite papildomos informacijos. Jūs esate atsakingi už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.