

„IBM Control Desk on Cloud“

1. „Cloud Service“

„IBM Control Desk on Cloud“ yra įmonės turto valdymo sprendimas, apimantis arba palaikantis šiuos procesus ir funkcijas:

- Įmonės turto valdymą – sekti ir valdyti turto ir vietos duomenis visą turto gyvavimo laiką.
- Darbo valdymą – valdyti suplanuotą ir nesuplanuotą darbinę veiklą nuo pradinio pareikalavimo iki atlikimo ir užregistravimo.
- Sutarčių valdymą – pirkimo, nuomos, nuomojimo, garantinių, darbo užmokesčio, programinės įrangos, kolektyvinių, paslaugų apimties ir vartotojo apibrėžtų sutarčių palaikymą.
- Atsargų valdymą – sekti ir valdyti su turtu susijusių atsargų informaciją, įskaitant kiekį, vietą, naudojimą ir vertę.
- Įsigijimo valdymą – palaikyti įsigijimo etapus, pvz., tiesioginį įsigijimą ir atsargų papildymą.
- Paslaugų valdymą – apibrėžti paslaugų pasiūlymus, sudaryti paslaugų lygio sutartis (PLS), stebėti paslaugų teikimo lygį ir įgyvendinti išplatavimo procedūras.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ yra sertifikuota pagal JAV-ES „Saugaus uosto“ reikalavimus.

3. Paslaugos lygio sutartis

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

3.1 Pasiekiamumo kreditai

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

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris 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 nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. 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 toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
Mažiau nei 99,8 %	2 %

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
Mažiau nei 98,8 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	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.

„Pasiekiamumo“ procentas apskaičiuojamas (a) iš Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus atėmus (b) Sutartinio mėnesio bendrąjį Prastovų minučių skaičių, o gautą rezultatą padalijus iš (c) Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 432 Prastovų min.

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 432 min. Prastova = 42 768 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % pasiekiamumo per Sutartinį mėnesį
Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.	

4. Techninis palaikymas

„IBM Control Desk on Cloud“ techninis palaikymas prieinamas prenumeratos laikotarpiu.

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 aprėptis	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.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Operacijų dokumente:

- Igaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Igaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Igaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Lygiagretusis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Lygiagretusis vartotojas - tai asmuo, bet kuriuo metu naudojantis „Cloud Service“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „Cloud Service“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises kiekvienam vienalaikiui Lygiagrečiajam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojasi prieiga prie „Cloud Service“ TSD arba Operacijų dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu.
- 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, kurį galima pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu.

5.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Operacijų dokumente.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD arba Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui kas mėnesį bus išrašoma sąskaita už perviršį, taikant Operacijų dokumente nustatytą tarifą.

Klientas atsakingas už esamam užsakymui skirtų lėšų stebėjimą ir keitimus, kai dėl mokesčių didėjimo ir (arba) mažėjimo viršijamas priskirtų lėšų naudojimas. Nepaisant reikalavimo didinti finansavimą, Klientas lieka atsakingas už mėnesinio paslaugų teikimo ir naudojimo sąskaitų apmokėjimą.

6. Terminas ir atnaujinimo 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.