

## „IBM Cloud Service“ aprašas „IBM SmartCloud for Social Business“

Toliau pateikiamas jūsų Užsakymo Paslaugos aprašas.

### 1. „Cloud Service“

„Cloud Service“ pasiūlymas aprašytas toliau ir nurodytas pasirinktų taikomų pasiūlymų Užsakymo dokumente. Užsakymo dokumentą sudarys jums pateiktas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD), patvirtinantis „Cloud Services“ pradžios datą, laikotarpį ir sąskaitų teikimo pradžią.

#### 1.1 „IBM SmartCloud for Social Business“

IBM siūlo šias paslaugas kaip iš anksto supakuotus paketus, kaip atskiras paslaugas ir kaip priedus.

##### 1.1.1 Paketinis „IBM SaaS“ pasiūlymas

„Engage Advanced“	„SmartCloud Connections“, „SmartCloud Meetings“, „SmartCloud Notes“, „Traveler for SmartCloud Notes“, „SmartCloud Docs“, mobiliųjų telefonų programos, svečio prieiga
„Engage Standard“	„SmartCloud Connections“, „SmartCloud Meetings“, mobiliųjų telefonų programos, svečio prieiga

##### 1.1.2 Atskiri „IBM SaaS“ pasiūlymai

- „SmartCloud Connections“
- „SmartCloud Meetings“
- „SmartCloud Notes“
- „SmartCloud Notes Entry“
- „SmartCloud iNotes“
- „SmartCloud Advanced Support“

##### 1.1.3 „IBM SmartCloud Engage Advanced“

- Visos „SmartCloud Connections“ funkcijos
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkamas grupes ir kontaktinę informaciją. Galima naudoti naršyklėje ir atsisiuntus išplėstinio kliento režimu.
- Žiniatinklio konferencija – internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomąsias programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Vadovaukite susitikimams, kuriuose gali dalyvauti iki 200 dalyvių, nesusijusių su įmone. Įmonės vidaus susitikimuose visi vidaus dalyviai turi turėti prenumeratas.
- Dokumentai – teksto apdorojimo, skaičiuoklių ir pristatymų rengyklės su bendradarbiavimo redaguojant palaikymu realiuoju laiku, ir kontekstiniais komentarais ir diskusijomis bei failo versijos tvarkymu naudojant „IBM SmartCloud Connections“.
- „SmartCloud Notes“ – paštas ir kalendorius darbalaukyje ir žiniatinklyje, įskaitant integruotą tiesioginių pranešimų funkciją su pašto šiukšlių ir apsaugos nuo virusų funkcijomis ir hibridinio integravimo palaikymu. Kiekvienam „IBM SaaS“ vartotojui priskirta 25 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.
- „Traveler for SmartCloud Notes“ – paštas, kalendorius ir kontaktai palaikomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Dvikrypčio, perkeliama, rankinio arba suplanuoto pašto, elektroninių kalendorių ir elektroninių kontaktų sinchronizavimo palaikymas palaikomuose įrenginiuose.
- „IBM Connections“, „IBM Meetings“ ir „IBM Sametime“ skirtos programos mobiliems

- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

#### 1.1.4 „IBM SmartCloud Engage Standard“

- Visos „SmartCloud Connections“ funkcijos
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkintas grupes ir kontaktinę informaciją. Galima naudoti naršyklėje ir atsisiuntus išplėstinio kliento režimu.
- Žiniatinklio konferencija – internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomąsias programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Vadovaukite susitikimams, kuriuose gali dalyvauti iki 200 dalyvių, nesusijusių su įmone. Įmonės vidaus susitikimuose visi vidaus dalyviai turi turėti prenumeratas.
- „IBM Connections“, „IBM Meetings“ ir „IBM Sametime“ skirtos programos mobiliesiems
- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

#### 1.1.5 „SmartCloud Connections“

- Socialinis valdymo pultas – vienas socialinio verslo tinklo rodinys su prieiga prie taikomųjų programų ir susitikimų, renginių ir turinio rodinys, skirtas prieiti prie vykdomų darbo elementų, palaikymo forumų, profilio ir saugyklos informacijos.
- Žmonės – tvarkykite profilį ir kontaktus visame verslo tinkle organizacijos viduje ir už jos ribų.
- Failų saugykla ir bendrinimas – galimybė įkelti ir saugoti failus centralizuotoje bibliotekoje, kurioje galima kontroliuoti prieigą prie failų, nustatant jų privatumą arba bendrą naudojimą su atskirais vartotojais arba grupėmis kaip skaitytojais arba autoriais. Teikiama failo informacija, pavyzdžiui, naujinimai, versijos istorija, komentarai, atsisiuntimo istorija, žymėjimas ir failo priregistravimo ir išregistravimo informacija. Galima atsisiusti failų perkėlimo iš kompiuterio į debesį palaikymo priedus.
- Bendruomenės, interneto dienoraščiai ir „Wiki“ puslapiai – galimybė dirbti kartu naudojant bendrintus failus, veiklas ir žymes, kurti ir bendrinti naujas bendruomenes, naudojant tinkintas teises, ieškoti bendruomenėse turinio, siųsti bendruomenėje el. laiškus, kurti ir tvarkyti bendruomenės apklausas, kurti „wiki“ puslapius, interneto dienoraščius ir idėjų interneto dienoraščius bei diskusijų forumus.
- Veiklos – komandos užduočių, pavyzdžiui, darbų sąrašo, informacijos ir veiksmų, susijusių su tema arba susitikimu, vieta.
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkintas grupes ir kontaktinę informaciją.
- „IBM Connections“ ir „IBM Sametime“ skirtos programos mobiliesiems
- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

#### 1.1.6 „IBM SmartCloud Meetings“

Internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomąsias programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Šią paslaugą galima įsigyti, norit vadovauti susitikimams, kuriuose dalyvautų ne daugiau nei 14 dalyvių arba ne daugiau nei 1999 dalyviai. Be to, ją galima įsigyti kaip „Enterprise Deployment“, kai vidaus dalyviai turi paslaugos prenumeratą. Visuose susitikimuose be apribojimų gali dalyvauti už įmonės ribų esantys dalyviai.

#### 1.1.7 „IBM SmartCloud Notes“

- „IBM Notes“ klientas (apima programinės įrangos atsisiuntimą) ir žiniatinklyje veikiantis el. paštas, kalendorius ir kontaktų informacijos debesyje, įskaitant įvedimo prieš užbaigiant adresavimą, tinkintus pašto aplankus, pašto ir kalendoriaus perdavimą. Jūsų įmonės paskyrą galima nustatyti tik

paslaugos arba hibridinėje konfigūracijoje (hibridinė konfigūracija apima įmonėje įdiegtą „Domino“ aplinką).

- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- kiekvienam „IBM SaaS“ vartotojui skirta 25 gigabaitų pašto dėžutės saugykla
- Apima „IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes“ vartotojo ribotojo laikotarpio licenciją. „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomąsias programas vartotojai gali pasiekti naudodami naršyklę arba „IBM Notes“ kliento prieigą. Įmonėje naudojami „Domino“ taikomųjų programų serveriams PVV reikia įsigyti atskirai.

#### 1.1.8 „IBM SmartCloud Notes Entry“

- Tik žiniatinklio naršyklėje veikianti prieiga prie el. pašto, kalendoriaus ir kontaktų informacijos debesyje, įskaitant įvedimo prieš užbaigiant adresavimą, tinkintus pašto aplankus, pašto ir kalendoriaus perdavimą.
- 1 GB pašto dėžutė (standartinė, tik paslaugos teikimo pašto šablonas)
- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- „IBM SmartCloud Notes Entry“ neapima prieigos neprisijungus, IMAP pagrįstos prieigos, „IBM Notes“ kliento naudojimo arba galimybės sudaryti pasirenkamų paslaugų sutartį dėl esamo pašto perkėlimo į paslaugą. Prenumeratoriai negali naudoti „Blackberry“ paslaugų savo paskyroje.
- Apima „IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry“ vartotojo ribotojo laikotarpio licenciją. Įmonėje naudojamas „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomąsias programas vartotojai gali pasiekti naudodami naršyklę. Įmonėje naudojami „Domino“ taikomųjų programų serveriams PVV reikia įsigyti atskirai.

#### 1.1.9 „IBM SmartCloud iNotes“

- Žiniatinklyje veikiantis paštas, kalendorius ir kontaktai su gautų laiškų aplanku, kuriame galimas pranešimų rodinys, sistemos ir vartotojo sukurti aplankai, galimybė nuvilkti pranešimus į aplankus. Asmeninių ir įmonės kalendorių bei kontaktų sąrašų palaikymas.
- Kiekvienam vartotojui priskirta 25 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.

#### 1.1.10 „IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support“

Aukščiausios kokybės palaikymo lygis, įskaitant prioritetinį tvarkymą ir greitesnę reakciją į praneštas problemas.

#### 1.1.11 Mobile“

Vietos taikomosios programos mobiliems pasiekiamos atitinkamose „IBM Connections“, „IBM Sametime“, „IBM Meetings“ ir „IBM Traveler for SmartCloud Notes“ programų parduotuvėse.

### 1.2 Pasirenkamos funkcijos

	„Engage Advanced“	„Engage Standard“	„SmartCloud Connections“	„SmartCloud Meetings“	„SmartCloud Notes“	„SmartCloud Notes Entry“
„SmartCloud Docs“	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
„Audio Conferencing for SmartCloud Meetings“	•	•	N/A	•	N/A	N/A
„Traveler for SmartCloud Notes“	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
„Archive Essentials“	•	N/A	N/A	N/A	•	•

	„Engage Advanced“	„Engage Standard“	„SmartCloud Connections“	„SmartCloud Meetings“	„SmartCloud Notes“	„SmartCloud Notes Entry“
„BlackBerry“	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Papildoma bendradarbiavimo saugykla	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Įtraukta

• – Galima

N/A – Negalima

### 1.2.1 „IBM SmartCloud Docs“

Teksto apdorojimo, skaičiuoklių ir pristatymų rengyklės su bendradarbiavimo redaguojant palaikymu realiuoju laiku ir kontekstiniais komentarais ir diskusijomis bei failo versijos tvarkymu naudojant „IBM SmartCloud Connections“.

### 1.2.2 „IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings“

Balso konferencijos žiniatinklio susitikimuose, skirtos „VoIP“, mokamoms ir nemokamoms linijoms, kai visi vartotojai gali surinkti numerį naudodami kompiuterį arba telefoną, klausytis susitikimo garso, kalbėti jame bei įrašyti ir atkurti susitikimą.

Mokesčiai už mokamus ir nemokamus skambučius priklauso nuo šalies, iš kurios skambinama, ir yra priskiriami šioms zonoms:

Mokamos zonos:

- 1 zona – JAV, Kanada
- 2 zona – Airija, Austrija, Belgija, Honkongas, Ispanija, Italija, Japonija, JK, Nyderlandai, Prancūzija, Singapūras, Švedija, Šveicarija, Vokietija
- 3 zona – Argentina, Australija, Bahreinas, Brazilija, Bulgarija, Čilė, Čekija, Danija, Estija, Graikija, Izraelis, Kipras, Latvija, Lenkija, Liuksemburgas, Meksika, Naujoji Zelandija, Norvegija, Peru, Portugalija, Rumunija, Slovakija, Slovėnija, Suomija, Vengrija
- 4 zona – Indija, Kinija, Lietuva, Malaizija, Pietų Afrikos Respublika, Pietų Korėja, Rusija, Taivanas, Turkija, Vietnamas

Nemokamos zonos:

- 1 zona – JAV, Kanada
- Zone 2 – Airija, Australija, Austrija, Estija, Honkongas, Ispanija, Italija, Izraelis, JK, Lenkija, Liuksemburgas, Portugalija, Prancūzija, Singapūras, Švedija, Šveicarija, Vokietija
- 3 zona – Belgija, Brazilija, Bulgarija, Čekija, Danija, Graikija, Islandija, Japonija, Kipras, Kroatija, Latvija, Malaizija, Meksika, Monakas, Naujoji Zelandija, Nyderlandai, Norvegija, Panama, Pietų Korėja, Rusija, Slovakija, Slovėnija, Suomija, Tailandas, Vengrija
- 4 zona – Argentina, Bahamos, Bahreinas, Baltarusija, Bosnija ir Hercegovina, Čilė, Filipinai, Indija, Indonezija, Kinija, Kolumbija, Lietuva, Peru, Pietų Afrikos Respublika, Saudo Arabija, Taivanas, Venesuela, Vietnamas

Papildomi mobiliojo ryšio mokesčiai – papildomi mokesčiai taikomi skambučiams iš mobiliųjų telefonų nemokamais numeriais šiose šalyse: Airija, Austrija, Belgija, Brazilija, Danija, Estija, Ispanija, Italija, Naujoji Zelandija, Nyderlandai, Portugalija, Slovakija, Švedija, Šveicarija, Vengrija, Vokietija

Nemokamų numerių papildomi mokesčiai – ne žemyninėse JAV teritorijose taikomi papildomi mokesčiai pridedami prie anksčiau nurodytų nemokamų numerių tarifų, kai garso konferencijos dalyviai surenka JAV nemokamą numerį bet kurioje iš toliau nurodytų ne žemyninių JAV teritorijų:

- 1 zona – Aliaska, Kanada, Guamas, Havajai, Puerto Rikas, Mergelių Salos (JAV)
- 2 zona – Angilija, Antigva ir Barbuda, Bahamos, Barbadosas, Bermudai, Didžiosios Britanijos Mergelių Salos, Kaimanų Salos, Dominika, Dominikos Respublika, Grenada, Jamaika, Montseratas,

Sent Kitsas ir Nevis, Sent Lusija, Sent Vinsentas ir Grenadinai, Sent Martens, Trinidadas ir Tobagas, Terkso ir Kaikoso Salos

### 1.2.3 „IBM SmartCloud Notes Traveler Services“

Paštas, kalendorius ir kontaktai palaikomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Dvikrypčio, perkeliama, rankinio arba suplanuoto pašto, elektroninių kalendorių ir elektroninių kontaktų sinchronizavimo palaikymas palaikomuose įrenginiuose.

### 1.2.4 „IBM SmartCloud Archive Essentials“

Naudodami el. pašto archyvo ir „eDiscovery“ funkcijas, „IBM SmartCloud Notes“ klientai gali klasifikuoti, indeksuoti, ieškoti ir nuskaityti visą laiškų turinį arba jo dalį naudodami žiniatinklio sąsają su išsaugojimo strategijomis, sulaikymu teisiniais tikslais, audito įrašais ir neribota saugykla.

### 1.2.5 „IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service“

Tiesiogiai IBM teikiamos „Hosted Blackberry Enterprise Server“ (BES) galimybės.

### 1.2.6 Papildoma bendradarbiavimo saugykla

Papildoma bendradarbiavimo saugykla.

### 1.2.7 Aukštesnė versija

Aukštesnės versijos „Cloud Services“ paslaugos, priskirtos kaip pasiekiamos tik esamiems IBM licenciatams, turintiems susietos IBM programos prenumeratą ir palaikymą. Ta programa yra aktyvi „Step Up Cloud Service“ prenumeratos laikotarpiu ir atitinka „Cloud Service“ prenumeratų skaičių.

## 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 įgaliotiesiems 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 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. 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 atsarginė duomenų kopija prieš transportavimą užšifruojama.

### 2.4 Veiklos registravimas

IBM pildo savo veiklos sistemose, taikomuosiose 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 Turinio filtravimas

„IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM SmartCloud iNotes“ naudoja įrankius, skirtus „Cloud Services“ stebėti, pašto šiukšlių ir virusų atakoms tirti, nuosavybės teisėms ir pramonės standarto technologijų priemonėms taikyti, siekiant blokuoti arba filtruoti nepageidautiną, didelės apimties ir (arba) kenkėjiškos kilmės Turinį. IBM pasilieka teisę (tačiau be jokių įsipareigojimų) blokuoti internete kitų subjektų ryšius. IBM pasilieka teisę (tačiau be jokių įsipareigojimų) iš anksto patikrinti, peržiūrėti, pažymėti, filtruoti, modifikuoti, atmesti arba pašalinti dalį arba visą Turinį.

## 2.6 Duomenų gavimas ir šalinimas

Pasibaigus „Cloud Service“ galiojimo laikui arba nutraukus jos naudojimą, kliento duomenys sunaikinami per 90 dienų, laikantis standartinių duomenų šalinimo procedūrų. „Cloud Service“ naudojimo metu IBM teikia API prieigą prie „Social Business“ priemonių komplekto (<https://www.ibm.com/social>).

„SmartCloud Notes“ duomenys pasiekiami, atliekant replikavimą kliento pusėje. „SmartCloud iNotes“ duomenys pasiekiami per standartinius pašto ir kalendoriaus protokolus. Pirminiai vartotojų duomenys ir kiti metaduomenys (pavyzdžiui, bet neapsiribojant, el. parašai, pašto peradresavimo taisyklės, pašto filtrai, kalendoriaus rodymo parinktys ir t. t.) per API nepasiekiami. Jei reikalingi šie duomenys, IBM pateiks juos sutartu formatu, skaičiuojant laiką ir medžiagas, pasibaigus prenumeratos laikotarpiui. Apie duomenų poreikį IBM privalo gauti pranešimą raštu iš anksto ir ne vėliau nei baigiasi prenumeratos laikotarpis. Jeigu klientai nepateikia prašymo pateikti duomenis, IBM duomenis ištrins ir pavers juos nepasiekiamais, taikydamą geriausias pramonės praktikas.

## 2.7 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. Jei leidžiama tik įgaliojamam 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.

## 2.8 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 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.

## 2.9 Avarinis atkūrimas

IBM turi nuo pagrindinio duomenų centro geografiškai nutolusią avarinio atkūrimo infrastruktūrą kartu su technine ir programine įranga bei interneto ryšiu tam atvejui, jei IBM gamybos infrastruktūros pagrindinių duomenų centre taptų nepasiekiamos.

Susidarius katastrofiškoms sąlygoms (katastrofiškos sąlygos apibrėžiamos kaip „Force Majeure“ – nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsisakymą teikti paslaugas ir kiti kenkėjiški veiksmai, priemonių ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „Cloud Service“ tapo nepasiekiamas, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo suvaldyti), IBM atstatys Kliento prieigą prie „Cloud Service“ paslaugų, kaip aprašyta toliau. IBM teiks techninę, programinę įrangą ir tinklo infrastruktūrą, kad Klientas galėtų atnaujinti prieigą prie „Cloud Service“ per atstatymo laiką (RTO), per 12 valandų po avarijos paskelbimo. Aplinka bus atkurta, naudojant naujausią Turinio atsarginę kopiją, per atstatymo laiką (RTO), ne vėliau nei 8 valandos po atkurto Turinio duomenų rinkinio Turinio praradimo.

### **3. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija**

#### **3.1 Mokesčio apskaičiavimas**

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

- a. Įgaliotasis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įgaliotasis vartotojas yra unikalus asmuo, kuriam suteikta prieiga prie Paslaugos. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas teises kiekvienam Įgaliotajam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojami prieiga prie „Cloud Service“ Užsakymo dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu. Įgaliootojo vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus Įgaliotajam vartotojui suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui.
- b. Serveris su ne daugiau nei X Dalyvių – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“ pasiūlymą. Serveris – specifinis vartotojas, turintis asmeninės paskyros prieigos teises, kurios leidžia išlaikyti neribotą skaičių susitikimų, kurių dalyvių skaičius neviršija nurodyto Kliento Užsakymo dokumente. Vienu metu viename serveryje gali vykti tik vienas susitikimas.
- c. Minutė yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Reikia įsigyti Minutės teises, pakankamas bendram „Cloud Service“ naudojamų visų arba dalies Minučių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Užsakymo dokumente.

#### **3.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas**

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Užsakymo dokumente.

##### **3.2.1 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.

#### **3.3 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.

### **4. Terminas ir atnaujinimo galimybės**

#### **4.1 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.

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

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

##### **4.2.1 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.

##### **4.2.2 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.

#### 4.2.3 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.

### 5. Techninis palaikymas

Techninis palaikymas teikiamas prenumeratos laikotarpiu. „IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Services“ skirtas padėti vartotojams geriausiai išnaudoti „Cloud Services“. Šis nuotolinis techninis palaikymas skirtas padėti Kliento palaikymo ir administravimo personalui užtikrinti prieigą prie IBM palaikymo specialistų, spręsti problemas, susijusias su „Cloud Services“ paslaugomis, kurių Klientas negali pats išspręsti. Kaip aprašyta anksčiau, prieiga prie „IBM SmartCloud for Social Business Standard Support“ įtraukta kaip „Cloud Services“ paslaugų dalis. Prieiga prie „IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support“ galima kaip atskira paslauga už papildomą mokestį.

„IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support“ apima 1 Sudėtingumo lygio palaikymą ir kitų sudėtingumo lygio problemų išplėstinį palaikymą.

„IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support“ apima 1 sudėtingumo lygio palaikymą ir kitų sudėtingumo lygio problemų išplėstinį palaikymą, taikant prioritetinį tvarkymą, spartesnį atsaką ir papildomas palaikymo paslaugas.

Techninio palaikymo parinkty išsamiai pateiktos adresu <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

„SmartCloud Technical Support“ atsakymo tikslų apžvalga:

	Standartinis palaikymas	„Advanced Support“
1 sudėtingumo lygis	Per dvi valandas (7 dienas per savaitę, visą parą)	Per 30 minučių (7 dienas per savaitę, visą parą)
2 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per vieną valandą
3 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per dvi valandas
4 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per dvi valandas

Jei įsigijote šias „SmartCloud Services“ iš pardavėjo, palaikymo sąlygos gali skirtis. Norėdami gauti daugiau informacijos, susisiekite su pardavėju.

### 6. 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“ laikotarpį tokiu būdu, koks aprašytas dokumentacijoje arba licencijoje. 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).

### 7. Bendravimas

IBM Klientų aptarnavimo grupės jums siunčiami pranešimai:

#### a. Paslaugos naujiniami

Šiuose kliento administratoriams skirtuose el. laiškuose įtraukti matomi paslaugos keitimai, naujos funkcijos arba IBM užklausos, siekiant užtikrinti visavertį jūsų „Cloud Service“ naudojimą. Paprastai, jei nereikia atlikti veiksmų, jie siunčiami 2 savaites prieš išleidimo savaitgalį. Papildomas išankstinis pranešimas siunčiamas, jei reikia atlikti veiksmą, pavyzdžiui, pakeisti tinklą arba vartotojo instrukcijas.



b. Prižiūros pranešimai

Šiuose el. laiškuose jūsų klientų administratoriams pateikiamas patvirtinimas, kad bus naudojamas rezervuotas / suplanuotas prižiūros langas. Šie pranešimai paprastai siunčiami prieš 3 dienas, kaip priminimai apie būsimą prižiūros langą. Paskesni pranešimai siunčiami užbaigus prižiūros darbus, kad Klientų administratoriai žinotų apie prižiūros pabaigą. Informacija apie kitą prižiūros langą taip pat pateikiama <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Prenumeratoriai negauna tokių tiesioginių pranešimų el. laišku, kokie siunčiami jūsų klientų administratoriams / gavėjams. Vietoj to, prenumeratoriai prieš 3 dienas naršyklės lange mato pranešimus apie prižiūros langą.

c. Pranešimai apie incidentus

IBM Klientų aptarnavimo grupė nedelsdama įvairiais ryšio kanalais (duomenų centro būsenos žiniatinklio puslapyje, SMS teksto pranešimais (prenumeruojama) ir įprastais bei dažniais el. laiškais) informuos jūsų klientų administratorius apie paslaugos atkūrimo būseną. Šie pranešimai paprastai siunčiami, kai IBM patvirtina problemą, incidento metu, pranešant jūsų klientų administratoriams, kad problemą stengiamasi pašalinti, ir incidentui pasibaigus, nurodant, kad problema pašalinta. Pranešimai klientų administratoriams siunčiami, kai problema turi įtakos visai paslaugai. IBM gali nesiųsti pranešimų dėl nedidelių problemų arba problemų, kurios turi įtakos vienam ar keliems klientams.

## 8. Papildoma informacija

### 8.1 Privatumo pranešimas ir politika

Jūs sutinkate: (i) pateikti aiškią ir pastebimą nuorodą į savo žiniatinklio svetainės naudojimo sąlygas ir privatumo politiką, kuri apima nuorodą į IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ir jūsų duomenų rinkimo ir naudojimo praktikas, (ii) pateikti informaciją, kad IBM veikdama jūsų vardu lankytojo kompiuteryje padeda slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatorius, ir paaiškinti tokios technologijos tikslą ir naudojimą, taip pat; (iii) kiek reikalauja teisės aktai, prieš padėdami patys arba prieš IBM padedant jūsų vardu žiniatinklio svetainės lankytojo įrenginiuose slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatorius, gauti žiniatinklio svetainės lankytojų sutikimą.

Jūs žinote ir sutinkate, kad „Cloud Services“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš jūsų (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Services“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Services“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) bendravimą su jumis. Jūs patvirtinate, kad gausite arba jau esate gavę sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys jūsų darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

### 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.

### 8.3 Jokios informacijos apie asmens sveikatą

„Cloud Service“ nesukurta, kad atitiktų HIPAA, ir negali būti naudojama jokiai informacijai apie asmens sveikatą perduoti arba saugoti.

### 8.4 Slapukai

Jūs žinote ir sutinkate, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš jūsų (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su jumis. Jūs patvirtinate, kad gausite arba jau esate gavę sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys jūsų darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

## A priedas

Toliau nurodytos sąlygos skirtos trečiosios šalies tiekėjams, su kuriais IBM bendrauja tiekdamą šią „Cloud Service“, todėl IBM turi perduoti šias sąlygas Klientui. Šiame A priede „Įmonė“ reiškia IBM. Sutikimas su šiuo IBM „Cloud Service“ aprašu apima sutikimą su toliau nurodytomis tiekėjo sąlygomis, įtrauktomis į šį Priedą.

### 1. „SmartCloud Docs“ ir „SmartCloud Meetings“ taikomos „Oracle“ sąlygos

Į „Cloud Services“ įtraukta „Outside In“ filtravimo ir dokumentų peržiūros technologija („Outside In“ technologija), kurią teikia „Oracle USA, Inc.“ („Oracle“). Sąvoka „Outside In Technology“ apima bet kokią „Oracle“ jos tiekėjų licencijuotą technologiją. Šiame Paslaugos apraše ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygose sąvoka „IBM tiekėjas“ reiškia „Oracle“ ir jos tiekėjus. Papildomai prie šių Paslaugos aprašo ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygų, naudodamas „Outside In“ technologiją Klientas aiškiai sutinka, kad: (1) pagal šį Paslaugos aprašą ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygas „Oracle USA, Inc.“ yra trečioji šalis – naudos gavėja, (2) Klientas gali perduoti „Cloud Service“ prenumeratas tik pateikęs IBM išankstinį pranešimą raštu ir laikydamasis kitų šio Paslaugos aprašo ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygų, (3) be išankstinio raštiško leidimo Klientas negali publikuoti kontrolinio testo, vykdyto naudojant „Outside In“ technologiją, rezultatų, (4) IBM gali informuoti IBM tiekėjus apie atitikties tikrinimo rezultatus, susijusius su tokiais IBM tiekėjų komponentais, (5) kiek tai leidžia taikoma teisė, Vieningasis kompiuterinės informacijos sandorių aktas (angl. Uniform Computer Information Transactions Act – UCITA) netaikomas.

### 2. Draudžiamas naudojimas

Toliau nurodytą naudojimą draudžia „Microsoft“:

Jokio didelės rizikos naudojimo: Klientas negali „Cloud Service“ naudoti jokių būdų ir jokiaje situacijoje, kai „Cloud Service“ triktis gali sukelti mirtį ar rimtai fiziškai sužeisti bet kokį asmenį, taip pat sukelti rimtą fizinę ar aplinkosauginę žalą („Didelės rizikos naudojimas“). Didelės rizikos naudojimo pavyzdžiai apima neapsiribojant: orlaivį ar kitas masinio žmonių gabenimo priemones, branduolinius arba cheminius įrenginius, gyvybės palaikymo sistemas, implantuojamą medicinos įrangą, motorines transporto priemones ar ginkluotės sistemas. Didelės rizikos naudojimas neapima „Cloud Service“ naudojimo administraciniais tikslais, konfigūravimo duomenims, inžinerijos ir (arba) konfigūravimo įrankiams ar kitoms ne valdymo taikomosios programoms saugoti, kai jų triktis negali sukelti mirties, sužeisti ar padaryti rimtos fizinės arba aplinkosauginės žalos. Šios ne valdančios taikomosios programos gali komunikuoti su valdančiomis programomis, bet jos negali būti tiesiogiai ar netiesiogiai atsakingos už valdymo funkciją.