

„IBM Emptoris Managed Cloud Delivery“

Toliau pateiktas jūsų Uždakymo Paslaugų aprašas:

1. „Cloud Service“

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

1.1 „IBM Emptoris Managed Cloud Delivery“

Toliau nurodytos „Cloud Services“ galimos kaip valdomas debesies teikimo pasiūlymas:

- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery“

„Managed Cloud Delivery Services“ gausite kartu su galimybe naudoti ir pasiekti savo licencijuotą programinę įrangą, įskaitant gamybos serverius, gamybos saugyklą ir ryšį tarp gamybos serverio (-ių) ir Interneto. Taip pat galime teikti pasirinktinę negamybinę taikomųjų programų platformą (kaip aprašyta toliau), jei papildomas egzempliorius nurodytas jūsų Uždakymo dokumente. Mes integruosime, nustatysime ir konfigūruosime įrangą, būtiną teikti „Managed Cloud Delivery Services“ licencijuotai programinei įrangai, aprašytai jūsų Uždakymo dokumente. „Managed Cloud Delivery Services“ neapima duomenų perkėlimo į kitą sistemą, kuris bus atliekamas pagal pasiūlytą laiką ir medžiagas, jei to reikės ir kada reikės. Be to, IBM suteiks ir prižiūrės visą reikiamą aparatūrą ir programinę įrangą, telekomunikacijų aparatūrą ir programinę įrangą, saugos ir kitą programinę įrangą, kuri pagrįstai reikalinga norint valdyti ir prižiūrėti „Managed Cloud Delivery Services“. Įgaliojimai vartotojai galės pasiekti šią programinę įrangą naudodami paskelbtą interneto universalųjį išteklių adresą, naudodami kompiuterį su interneto ryšiu ir modernia žiniatinklio naršykle; specifikacijos bus nustatytos valdomos taikomosios programos inicijavimo metu.

Negamybinė taikomoji programa yra taikomosios programos įdiegtis, atskirta nuo gamybinės taikomųjų programų platformos. Negamybinė taikomųjų programų platforma mūsų nuožiūra gali būti kitoje vietoje nei gamybinė taikomųjų programų platforma. Negamybinė taikomųjų programų platforma pirmiausia yra skirta naudoti kaip platforma testavimui, parengimui, mokymui ir kokybės užtikrinimui jūsų nuožiūra.

1.2 Pasirenkamos funkcijos

1.2.1 „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode“

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

1.2.2 „IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention“

„Cloud Service“ suteikia galimybę saugoti IBM jiems įkeltus duomenis (įskaitant EDI sąskaitas faktūras ir popierinius atvaizdus) pradinį „SaaS“ trisdešimt šešių mėnesių Terminą („Pradinis terminas“). Jei ši paslauga nebus įsigyta, IBM gali saugoti tik vienerius metus ir pasilieka teisę pašalinti duomenis iš sistemos. „Cloud Service“ taip pat suteikia galimybę saugoti IBM jums įkeltus duomenis (įskaitant EDI

sąskaitas faktūras ir popierinius atvaizdus), jei neatnaujinsite „IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service“. Jei „IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service“ nutrauksite Pradinio termino pabaigoje, galite pasirinkti sudaryti sutartį su IBM, kad 1) perkeltumėte savo sąskaitų faktūrų duomenis atgal pas save pasibaigus Pradinio termino galiojimui arba 2) saugotumėte savo duomenis „IBM Rivermine TEMEDR SaaS“ pasibaigus Pradinio termino galiojimui įsigydami „IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention“ iki septynerių (7) papildomų metų.

1.2.3 „IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator“

„IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator“ suteikia šias funkcijas:

- dinaminio susiejimo sistema vartotojų pateikiamas saugaus taikomosios programos turinio užklausas nukreipia į optimalų serverį;
- maršruto optimizavimo technologija identifikuoja optimalų atgalinį kelią į pradžios infrastruktūrą, kad nuskaitytų dinaminį taikomosios programos turinį;
- perkėlimo protokolas skaidriai optimizuoja ryšį tarp serverio ir pradinio taško; ir
- serveris nuskaitytą užklaustą taikomosios programos turinį ir grąžina jį vartotojui saugiais optimizuotais ryšiais.

1.2.4 „IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection“

„IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud“ užtikrina šifruotą svetainių ryšį tarp jūsų tinklo galinio taško ir „Emptoris SaaS Hosting“ galinio taško. Visas srautas tarp šių dviejų įrenginių saugiai šifruojamas. Duomenys šifruojami siuntimo taške ir iššifruojami gavimo taške naudojant standartinius šifravimo kodus ir metodus.

1.2.5 „IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database“

„IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud“ užtikrina priskirtame duomenų bazės egzemplioriuje jūsų saugomų duomenų šifravimą naudojant šifravimo kodą toliau nurodytoms „Cloud Service“, jei jos nurodytos jūsų Užsakymo dokumente.

- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery“
- „IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery“

Šifravimo kodai – tai kodai, kurie laikomi kodų seife, ir kiekvienam duomenų bazės egzemplioriui reikalingas specialus unikalus kodas. Jokie kodai nenaudojami bendrai, net jei duomenų bazių egzemplioriuose yra bendrai naudojamos aparatinės įrangos. „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud“, „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud“ ir „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud“ nesaugo priedų duomenų bazėje, todėl priedų duomenys nešifruojami.

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 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 atsarginę duomenų kopija prieš transportavimą užšifruojama.

2.4 Veiklos registravimas

IBM pildo savo veiklos sistemose, taikomosiuose 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. 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 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 sudaro sutartį su trečiąja šalimi, kad kasmet gamybos duomenų centruose būtų atliekamos standartinės „SSAE 16“ audito (arba jį atitinkančias) procedūros. 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, kaip nurodyta jūsų Užsakymo dokumente. Jūs suprantate, kad PLS nesuteikia jums garantijos.

3.1 Apibrėžtys

- a. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma būsimoje sąskaitoje „Cloud Service“ 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 arba paskelbto 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 „Cloud Service“;
 - (5) jūsų arba jūsų vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
 - (6) kliento klaidos pateikiant interneto universąlųjį išteklių adresą arba sertifikatus.
- e. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- f. „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 „Cloud Service“ 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 Pretenziją 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 „Cloud Service“ dalies.
- e. Pasiekiamumo kreditai pagrįsti tik konkrečios „Cloud Service“ mokesčiu ir neapima kitų „Cloud Services“ mokesčių, programinės įrangos licencijų ir palaikymo mokesčių, laboratorijos paslaugų, metinių palaikymo arba versijos atnaujinimo mokesčių, nes jie nėra „Cloud Service“ mokesčio dalis.

3.3 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
<99,0 %	2 %
<97,0 %	5 %
< 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 500 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų - 200 min. suplanuotų sistemos Prastovų; = 42 500 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių - 200 min. suplanuotų sistemos Prastovų; = 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 naudojamoms „Cloud Services“. Ji netaikoma negamybinei aplinkai. Ši PLS netaikoma, jei viršijote Lygiagrečiųjų vartotojų skaičių, kuriam sukonfigūruota sistema, kaip apibrėžta tolesniame 7.9 skyriuje. Pažeidę bet kokius materialinius įsipareigojimus, nurodytus „Cloud Service“ sutartyje, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidę bet kokius mokestinius įsipareigojimus, pretenzijos dėl šios PLS pateikti negalite.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- a. Ryšys yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo saitas arba sąsaja su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „Cloud Service“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- b. Egzempliorius yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Užsakymo dokumente.

4.3 Nustatymo išlaidos

Nustatymo išlaidos nurodomos Užsakymo dokumente.

4.4 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.

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 priegą, 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

Po to, kai IBM praneša, kad suteikta prieiga prie „Cloud Service“, „Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį techninio palaikymo, laikoma „Cloud Service“ dalimi, todėl jai taikomas šis Paslaugos aprašas. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, telefono numerius, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

„Cloud Service“ palaikymo kortelėms stebėti naudojami šie sudėtingumo lygiai:

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas
1	<p>Kritinio poveikio įmonei / paslaugos neveikimo problemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nejmanoma naudoti produkto arba pagrįstai tęsti darbo naudojant produktą gamybos aplinkoje. • Pažeista produkto sauga. • Sugadinami duomenys. • Tiekėjas ir pirkėjas negali pateikti kainos pasiūlymų (naudojant vartotojo sąsaja ir importuojant). • Visi vartotojai negali kurti sutarčių, atidaryti sutarties teksto, tvirtinti sutarčių ir vykdyti sutarčių. • Kliento mokėtinų sąskaitų / didžiosios knygos įrašai nesukuria failo arba negaunamas laukiamas rezultatas, nuo kurio priklauso galimybė mokėti sąskaitas be apėjimo.
2	<p>Svarbaus poveikio įmonei problemos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netinkamai veikia svarbūs produkto komponentai. • Dėl veikimo atsirado reikšmingas neigiamas poveikis našumui. • Vartotojai negauna įvykių kvietimų. • Netinkamai veikia Sutarčių tvirtinimo darbo eigos ir taisyklės. • Užsakymai sėkmingai neperduodami pardavėjams. • Neveikia sąskaitų skaitytuvas. • Sąskaitų tvirtinimo darbo eiga neveikia, kaip numatyta. • Sąskaitos nepriskirtos, kaip numatyta.
3	<p>Nedidelio poveikio įmonei problemos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkto komponentai neveikia tinkamai, tačiau yra alternatyvus sprendimas. • Nepasiekiamą nepagrindinę funkciją ir nėra alternatyvaus sprendimo. • Nepavyksta pridėti dokumento prie įvykio elementų. • Netinkamas Pranešimo šablono formatavimas. • Ne svarbios programinės įrangos funkcijos pateikia netikėtus rezultatus.
4	<p>Minimalaus poveikio įmonei problemos apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkto informacijos užklausa • Produkto dokumentacijos išaiškinimas • Kaip eksportuoti įvykį • Kaip suplanuoti Ataskaitos kūrimo darbą

7. Papildoma informacija

7.1 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 pateiksime papildomos informacijos. Jūs esate atsakingi už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

7.2 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą

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

7.3 Duomenų rinkimas

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.

7.4 Vartotojai svečiai

Galite suteikti savo prekybos partneriams arba kitoms trečiosioms šalims prieigos prie „Cloud Service“ teisę, kad jie galėtų su jumis keistis duomenimis arba naudoti „Cloud Service“ jūsų vardu („Vartotojas svečias“). Už Vartotojus svečius atsakote jūs, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokius su „Cloud Service“ susijusius Vartotojų svečių reikalavimus; b) Vartotojo svečio mokesčius; arba c) bet kokių šių Vartotojų svečių piktnaudžiavimą „Cloud Service“.

7.5 Susijusios IBM programos

Į „IBM Emptoris Managed Cloud Delivery“ paslaugas neįtraukta susijusios IBM programos prenumerata ir palaikymas. Jūs pareiškiate, kad esate įsigiję tinkamas IBM programos (1) licencijos teises ir (2) prenumeratą bei palaikymą. „Cloud Service“ prenumeratos laikotarpiu norėdami gauti IBM programų prenumeratą ir palaikymą, turėsite išlaikyti dabartinę IBM programų prenumeratą ir palaikymą. Šios sutarties galiojimo laikotarpiu kiekvienas „Cloud Service“ Egzempliorius, nurodytas Užsakymo dokumente, gali naudoti tik palaikomas IBM programų versijas, kaip apibrėžta IBM palaikymo trukmės dokumente, kai prieinamas standartinis palaikymas.

7.6 Turinio gražinimas

Iki „Cloud Service“ paslaugos nutraukimo jūs galite gauti duomenų naudodamas bet kokias „Cloud Service“ ataskaitų ir eksportavimo funkcijas. Per 30 dienų nuo „Cloud Service“ paslaugos nutraukimo gavus užklausą iš jūsų IBM pateiks elektroninę jūsų turinio kopiją vietinės programos formatu.

7.7 Prastova

„Cloud Service“ planuojamas prastovos dėl techninės priežiūros laikotarpis yra šeštadienį 16 val. GMT – 4 val. GMT. Šiuo laikotarpiu „Cloud Service“ gali būti pasiekama arba nepasiekama, atsižvelgiant į planuojamos techninės priežiūros tipą. Šio laikotarpio prastova neįtraukiama į jokių PLS kredito skaičiavimus. IBM pasilieka teisę į nesuplanuotas prastovas avarijos atveju. IBM imsis visų priemonių, kad laiku praneštų jums apie planuojamą prastovą per klientų aptarnavimo konsultacinę tarnybą.

7.8 Klientui teikiami sertifikatai

„Cloud Service“ bus sukonfigūruota naudoti IBM teikiamus vienaarūšius internetinius resursus, nebent jūs pateiksite specialią užklausą naudoti savo vienaarūšių internetinių resursų paiešką. Jei „Cloud Service“ pasirenkate naudoti savo vienaarūšių internetinių resursų paiešką, jūs prisiimate visą atsakomybę už vienaarūšių resursų paieškos techninę priežiūrą ir šios paieškos bei visų reikiamų sertifikatų atnaujinimo mokesčius. Jūs privalote pateikti IBM būtinus sertifikatus ir sąrankos informaciją iki „Cloud Service“ teikimo jums pabaigos.

7.9 Avarinis atkūrimas

Visos „Cloud Service“ veikimui svarbios funkcijos turi ir turės Avarinio atkūrimo (DR) planus šių „Cloud Service“ laikotarpiu. Šie formalūs planai dokumentuojami ir (bent kartą) kasmet patvirtinami iš naujo.

IBM avarinis atkūrimas suteikia jums jūsų Gamybinio egzemplioriaus avarinio atkūrimo priemonės atkūrimo galimybes. IBM atliks avarinį atkūrimą taikydama komerciškai naudingus veiksmus ir atkurs jūsų paslaugą per 72 val. duomenų atkūrimo laiką ir naudodama 24 val. Gamybinių egzempliorių duomenų atkūrimo tašką.

7.10 **Atsarginės kopijos išsaugojimas**

IBM saugos atsarginę jūsų duomenų kopiją maksimalų 90 dienų laikotarpį. IBM saugo atsargines kopijas tik avarinio atkūrimo arba kitais Paslaugos atkūrimo tikslais, jos nenumatytos naudoti jūsų iš „Cloud Service“ panaikintiems duomenims atkurti. Jus esate atsakingi už „Cloud Service“ saugos konfigūravimą, skirtą apsaugoti, kad atskiri vartotojai nepanaikintų duomenų, o jūs žinote ir sutinkate, kad IBM negali atkurti panaikintų duomenų.

7.11 **„IBM Sourcing Managed Cloud Delivery“ apribojimai**

„IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery“ pasiūlymo infrastruktūra sukonfigūruota palaikyti:

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

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

Jei Klientas naudoja Europos Sąjungos oficialiojo leidinio (ESOL) funkciją, kai aprūpinimo sistema perduoda duomenis į Elektroninio konkursų dienraščio (EKD) svetainę, Klientas yra atsakingas už kreipimąsi į ESOL ir GAMMA bandymų įvykdymą. Duomenys perduodami išskirtinai tarp Kliento ir šios trečiosios šalies svetainės. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų ir neprisiims jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.