

„IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

1.1 „IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud“

„IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud“ vartotojas turės prieigą prie „Cloud Services“, kurio teises Klientas turi, kaip nurodyta TSD, ir turės teisę naudoti šiuos pasiūlymus, atsižvelgiant į įsigytą ir atitinkamuose Paslaugų aprašuose aprašytą vartotojo tipą. Naudoti „Cloud Service“ kartu su anksčiau išvardytais pasiūlymais reikia laikantis Operacijos dokumente nurodytų sąlygų ir su atitinkamu pasiūlymu susijusiu Paslaugos aprašu.

- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development“
- „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management“
- „IBM Emptoris Contract Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only“
- „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“
- „IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud“
- „IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud“
- „IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only“

1.2 „IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator“

„IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator“ suteikia šias funkcijas naudojant „Akamai Technologies Content Delivery Network“:

- dinaminio susiejimo sistema vartotojų pateikiamas saugaus taikomosios programos turinio užklaugas 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.

1.3 „IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud“

„IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud“ užtikrina šifruotą svetainių ryšį tarp Kliento tinklo galinio taško ir „Emptoris Cloud Service“ prieglobos galinio taško. Visas srautas tarp šių dviejų įrenginių saugiai šifruojamas. Duomenys šifruojami siuntimo taške ir iššifruojami gavimo taške naudojant standartinius šifravimo kodus ir metodus. Jei ne gamybos Egzemplioriams reikalingas virtualiojo privataus tinklo (VPN) ryšys, reikia įsigyti papildomą prenumeratą.

1.4 „IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud“

„IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud“ užtikrina priskirtame duomenų bazės egzemplioriuje laikomų Kliento duomenų šifravimą naudojant šios „Cloud Service version 10.1“ ar senesnės versijos šifravimo kodą, jei ji nurodyta Kliento Sandorio dokumente:

- „IBM Emptoris Contract Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud“
- „IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud“
- „IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud“

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 on Cloud“, „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.

Klientas privalo įsigyti „IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud“ Egzempliorių kiekvienam gamybos ir ne gamybos Egzemplioriui, kurio Kliento duomenis Klientas nori šifruoti.

1.5 „IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On“

„IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On“ suteikia „IBM Cognos“ diegti reikalingą infrastruktūrą, skirtą naudoti „IBM Emptoris Program Management on Cloud“, „IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud“, „IBM Emptoris Sourcing on Cloud“ ir „IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud“. Su „IBM Cognos“ funkcija galima naudoti tik naudojant šias paslaugas generuojamus arba saugomus duomenis. Konfigūravimo ir duomenų modelio kūrimo paslaugos teikiamos pagal atskirą sutartį. Šis pasiūlymas nereikalingas, kai Klientas yra įsigijęs „IBM Emptoris Contract Management on Cloud“ arba „IBM Emptoris Services Procurement on Cloud“.

1.6 Nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos

Kad IBM galėtų suteikti paslaugų įsipareigojimus ir aptarnavimo paslaugas, Klientas turi:

- turi paskirti Kliento kontaktinį asmenį, į kurį bus kreipiamasi visais su „Cloud Service“ susijusiais klausimais ir kuris turės teisę veikti Kliento vardu visais su šiuo „Cloud Service“ susijusiais klausimais; tarpininkauti tarp IBM ir visų „Cloud Service“ dalyvaujančių Kliento skyrių; dalyvauti projekto eigos aptarimo susitikimuose, gauti ir pateikti informaciją, duomenis iš sprendimus per tris (3) darbo dienas po IBM užklausos; kai reikia, pagalba sprendžiant ir eskaluojant projekto problemas Kliento organizacijoje;
- suteikti IBM prieigą prie Kliento „Cloud Services“;
- bendradarbiauti vykdant Kliento užduotis ir veikslą;
- pripažinti ir sutikti, kad šios paslaugos sukurtos teikti palaikymą vienai verslo sričiai įdiegiant programinę įrangą su vienu reikalavimų rinkiniu. „Cloud Service“ palaiko kelių verslo sričių įdiegtis, tačiau papildomoms sritims būtina įsigyti papildomų Paslaugos įsipareigojimų;
- pateikti Kliento verslo reikalavimus, susijusius su įsigytais „Service Engagements and Maintenance“ paslaugomis;
- būti atsakingam už tikrinimo planų, atitinkamų tikrinimo scenarijų ir susijusių duomenų kūrimą ir diegimą;
- būti atsakingam už galutinio vartotojo procedūrų kūrimą bei įgalinimo paslaugų kūrimą ir pateikimą galutiniams vartotojams;

- pasitarti su IBM prieš įtraukdamas trečiąsias šalis, kurių darbas gali turėti įtakos IBM galimybei teikti paslaugas, ir būti atsakingas už tų trečiųjų šalių valdymą ir veikimą.

1.6.1 Paslaugų įsipareigojimai

a. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment“

IBM suteiks paslaugas peržiūrėti ir patvirtins Kliento reikalavimus, skirtus „IBM Strategic Supply Management Cloud Services“. Šis reikalavimų įvertinimas apims techninį IT turto dydžio įvertinimą, kad efektyviai veiktų gamybos sistema, techninį galutinių vartotojų seminarų įvertinimą pagal minimalius programinės įrangos reikalavimus, programinės įrangos modulių aukšto lygio funkcijų tinkamumo įvertinimą pagal Kliento reikalavimus ir Kliento pageidaujamo projekto vykdymo būdo, projekto išteklių bei laiko planavimo aptarimą. Tada IBM pateiks siūlomą projekto modelį su rekomendacijomis dėl tinkamų paslaugų, IBM numatomo biudžeto, numatomo projekto įgyvendinimo laiko ir numatomų Kliento projekto komandai reikalingų išteklių. IBM taip pat pateiks siūlomą IT turto dydžio ir Kliento darbo stoties galimybių įvertinimą.

b. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service“

IBM paslaugos, skirtos įgyvendinti „Virtual Supplier Master“ failo funkcijas, palaikant bet kurio iš „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services“ pasiūlymų įgyvendinimą. IBM įvykdys du VSM pagrindinių failų kūrimo seminarus, įskaitant organizacijas, vartotojus, tiekėjus, kategorijas ir kitus nuorodinius laukus, tinkamus programinės įrangos moduliams. IBM suteiks iki 16 valandų VSM elementų, pvz., paketų šablonų, prekės ženklų integravimo, vartotojų saugos, SAML 2.0 SSO ir kitų VSM operacinių elementų, konfigūracijai įgalinti. IBM teiks Klientui konsultacinį palaikymą dėl programinės įrangos naudojimo, Kliento tikrinimo proceso, Kliento verslo procedūros kūrimo ir kliento galutinių vartotojų įgalinimo.

c. „IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service“

IBM paslaugos, skirtos teikti funkcinis ir techninius nurodymus dėl Kliento SSO sprendimo konfigūracijos rinkinio naudojant SAML 2.0. IBM surengs kūrimo seminarą, skirtą SSO konfigūracijos VSM informacijai peržiūrėti, įskaitant VSM funkcijų, leidžiančių atnaujinti vartotojų įrašų vartotojų vardą pagal SSO autentifikavimo metodą, apžvalgą. IBM pateiks „IdP“ failo, kurį Klientas turi sukongūruoti ir įkelti į VSM, pavyzdį. IBM palaikys SSO konfigūracijos, ne gamybos aplinkų ir gamybos vietų Kliento testavimo veiklą. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

d. „IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service“

IBM paslaugos, skirtos teikti papildomas žinias tam tikra tema, susijusia su kuriais nors „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services“ pasiūlymais kūrimo, konfigūravimo, geriausių praktikų, administratoriaus įgalinimo, komponavimo versijų palaikymo, kokybės užtikrinimo palaikymo srityse, kaip bet kokio kito nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų įsipareigojimo dalį.

e. „IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service“

IBM techninio konsultavimo paslaugos dėl naudojimo ir geriausių praktikų, taip pat standartinė papildoma konsultacija tam tikromis temomis, susijusiomis su bet kuriomis „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services“ žiniatinklio paslaugomis. IBM padės Klientui klausimais, susijusiais su technine produkto dokumentacija, suteiks pavyzdinį kodą ir geriausias praktikas, susijusias su standartinių „IBM Emptoris“ produkto žiniatinklio paslaugų naudojimu, peržiūrės Kliento sukurtą kūrimo dokumentaciją ir pateiks atsiliepinimą. Klientas atsako už savo sukurtą kodo trikčių diagnostiką.

f. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service“

IBM konfigūruos ir įdiegs standartinę įvairių programų paketų ataskaitų srities ataskaitų teikimo funkciją. Tai apims duomenų išgavimą iš programų paketų modulių ir iki trijų paketo lygio ataskaitų srities ataskaitų duomenų pateikimą kūrimą, naudojant standartinius iš anksto parengto programų paketo duomenų laukus. IBM surengs kūrimo seminarą, skirtą įtrauktiniams duomenų elementams apžvelgti ir duomenų išgavimą iš kiekvieno programų paketo modulių, kad juos būtų galima naudoti su ataskaitų funkcija, procesą. IBM duomenų išgavimo programinę įrangą pirmiausia įdiegs ne gamybos aplinkoje, o tada jau gamybos, susitarus su Klientu. IBM išgautus duomenis naudos Programų paketo lygio ataskaitų „IBM InfoSphere DataStage“ duomenų bazei, kad juos kaip

duomenų paketą galėtų pasiekti „IBM Cognos“ ataskaitų programinė įranga. Pradinius išgautus duomenis ir duomenų modelį IBM pateiks Klientui testuoti į testavimo vietą. Klientui sutikus, pradinius išgautus duomenis, duomenų modelį ir pradines ataskaitų srities ataskaitas IBM pateiks į „Cloud Service“.

g. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement“

IBM atliks „Cloud Service“ Kliento konfigūracijos, diegimo ir naudojimo sveikatos įvertinimą. Šis įvertinimas apims rezultatus ir rekomendacijas, ką galima būtų patobulinti, atsižvelgiant į bendras „Cloud Service“ naudojimo geriausias praktikas. Dalį šios paslaugos sudaro IBM įsipareigojimas peržiūrėti Kliento diegimo originalią dokumentaciją, peržiūrėti visas atviras Problemų sprendimo ataskaitas (PMR), apklausti galutinius vartotojus, peržiūrėti Kliento „Cloud Service“ konfigūraciją, pateikti IBM inovacijų ir integravimo paslaugų (IIS) integracijų ir pritaikymų kiekviename modulyje įvertinimą ir pateikti sveikatos patikros analizės ataskaitą su rezultatais, pastebėjimais ir rekomendacijomis, ką reikėtų patobulinti. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

h. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement“

IBM Kliento administratoriams teiks „Cloud Service“ įgalinimo paslaugas. Tai apims administracinių funkcijų apžvalgas, geriausių praktikų aptarimą, praktinę patirtį vykdant administravimo funkcijas bandomojoje svetainėje ir atsakymą į konkrečius Kliento klausimus įgalinimo seanso metu. Šios apžvalgos apims tiekėjų, vidinių organizacijų, vartotojų, kategorijų ir kitų nuorodos duomenų administravimą VSM. Įgalinimas apima tokias funkcijas kaip pagrindinio failo duomenų paketų importavimas, prekės ženklo integravimas svetainėje, vartotojų autentifikavimo parametru konfigūracijos, SSM pranešimų konfigūravimas ir vartotojo sąsajos funkcijos, leidžiančios keisti rodomus sąrašus ir eksportuoti duomenis iš SSM modulio. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

1.6.2 Aptarnavimo paslaugos

a. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service“

Kiekvieną mėnesį IBM išgaus standartinius duomenis iš SSM paketo modulių ir atnaujins paketo duomenų paketą su naujais mėnesio duomenų išgavimais. Ši paslauga bus teikiama 12 kartų per 12 mėnesių laikotarpį. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service“ turi būti įsigyta ir užbaigta paraleliai su šia paslauga arba užbaigta prieš pateikiant šią paslaugą.

b. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service“

IBM kas mėnesį išgaus standartinius duomenis iš SSM paketo modulių ir atnaujins programų paketo duomenų paketą naujais tą ketvirtį išgautais duomenimis. Ši paslauga bus teikiama 4 kartus per 12 mėnesių laikotarpį. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service“ turi būti įsigyta ir užbaigta paraleliai su šia paslauga arba užbaigta prieš pateikiant šią paslaugą.

2. Saugos aprašas

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

„Cloud Service“ leis Klientui įvesti ir tvarkyti valdyti turinį, apimančią informaciją, kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenį identifikuojančia asmenine informacija (PI), įskaitant kontaktinę informaciją (vardas ir pavardė, adresas, el. paštas, telefono numeris, darbuotojo ID, kaštų centras) ir techninius identifikatorius (vartotojo vardas, slaptažodis, IP adresai, MAC adresai). IBM vykdys Kliento, jo darbuotojų arba Vartotojų svečių prašymus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų asmens informaciją.

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikant jokių specialiųjų slaptos asmeninės informacijos, apsaugotos informacijos apie sveikatą arba kito reguliuojamojo turinio saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už

nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“. Jokiomis aplinkybėmis Klientas negali naudoti šios „Cloud Service“ apsaugotai informacijai apie sveikatą rinkti, apdoroti arba saugoti.

„Cloud Service“ šifruoja turinį perduodama duomenis tarp IBM tinklo ir tinklo prieigos taško arba galutinio vartotojo įrenginio. „Cloud Service“ nešifruoja turinio, kai yra neaktyvi laukdama duomenų perdavimo, jei Klientas naudoja 10.1.1 arba aukštesnės versijos „Cloud Service“ arba įsigijo „IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud“ pasiūlymą; kitu atveju Klientas yra įpareigotas užšifruoti turinį prieš įtraukdamas jį į „Cloud Service“.

3. Paslaugos lygio sutartis

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

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per trisdešimt darbo dienų nuo įvykio, kuris paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamas („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamas. 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.

Jei naudojamas „Cloud Services“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Services“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesť už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
< 99,7 % Klientams, įsigijusiems „Premium Support“	2 %
< 99 %, jei „Premium Support“ neįsigyta	2 %
<97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokesťis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovos min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį
<hr/> Iš viso 43 200 minučių	

4. Techninis palaikymas

IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

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. Pastaba: su klientu 7 dienas per savaitę visą parą dirbsime, kai reikės spręsti kritines problemas, su sąlyga, kad Klientas turi techninių išteklių, reikalingų dirbti tomis valandomis.	Per 1 val.	24X7
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė praleisti verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pirm.–penkt. darbo valandomis

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- a. **Įgaliotasis vartotojas** – 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 naudojasi prieiga prie „Cloud Service“ Operacijų dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu. Įgaliojo vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus įgaliotajam vartotojui suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui.
- b. **Ryšys** – 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.

- c. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.
- d. **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“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.

5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

5.3 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinių paslaugų ir priežiūros prenumeratos teikiamos nuotoliniu būdu arba IBM biure. Projektų planai ir dokumentacija pateikiama kaip IBM priklausantys dokumentai, o Klientas turi neribotą teisę juos kopijuoti ir naudoti savo verslo reikmėms. IBM per 20 dienų nuo užsakymo gavimo paskirs teikimo išteklius ir kas savaitę pateiks ataskaitas apie projekto būseną. Tikimasi, kad įsipareigojimai dėl nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos bus užbaigti per 150 dienų nuo paslaugos veikimo pradžios.

5.4 Patikrinimas

Klientas i) palaikęs ir gavęs prašymą teks įrašus ir sistemos įrankių išvestį bei suteiks prieigą Kliento patalpose, kai tai pagrįstai bus reikalinga IBM ir jos nepriklausomam auditoriui, kad patikrintų, kaip Klientas laikosi šios Sutarties sąlygų, ir ii) nedelsdamas užsakys bei apmokės visas reikiamas teises pagal tuo metu IBM galiojančius tarifus ir kitus tokio patikrinimo metu nustatytus mokesčius bei prievoles, nurodytas IBM sąskaitoje faktūroje. Šie sąlygų laikymosi patikrinimo įsipareigojimai galioja „Cloud Service“ laikotarpi ir dvejus metus po jo.

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. Papildomos sąlygos

7.1 Bendrosios nuostatos

Klientas sutinka, kad spaudoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „Cloud Services“ prenumeratoriumi.

7.2 „Backup“

Gamybos Egzempliorių atsarginės kopijos kuriamos kasdien, ne gamybos Egzempliorių – kas savaitę. IBM gamybos Egzempliorių Kliento duomenų atsarginę kopiją saugos maksimalų 90 dienų laikotarpį, ne gamybos Egzempliorių – septynias dienas. Klientas atsakingas už „Cloud Service“ saugos konfigūravimą, skirtą apsaugoti atskiriems vartotojams, kad jie nepanaikintų duomenų, o Klientas žino ir sutinka, kad IBM neįsipareigoja atkurti panaikintų duomenų, jei tokių yra, ir gali skaičiuoti mokestį už savo pastangas.

7.3 „Cloud Service“ galiojimo laikas

Iki „Cloud Service“ paslaugos galiojimo pabaigos ar nutraukimo Klientas gali gauti duomenų naudodamas bet kokias pateiktas „Cloud Service“ ataskaitų ir eksportavimo funkcijas. Pasirinktinių duomenų išgavimo paslaugos teikiamos pagal atskirą sutartį. Per 30 dienų nuo „Cloud Service“ paslaugos galiojimo pabaigos ar nutraukimo, gavusi užklausą iš Kliento, IBM grąžins elektroninę Kliento turinio kopiją vietinės taikomosios programos formatu.

7.4 „Cloud Service“ versijos naujinimai

IBM įdiegs ir konfigūruos programinės įrangos naujinius gamybos arba ne gamybos „Cloud Service“ Egzemplioriuose abipusiu susitarimu nustatytu laiku, atsižvelgiant į suplanuotą pasiekiamumą Kliento

laiko juostos darbo valandomis. Klientas gali prašyti planuoti darbą savaitgaliais pagal „Essential“ arba „Premier Premium Support“ prenumeratų planavimo galimybes. „Premier Premium Support“ prenumeratoriai turi pirmenybę suplanuoti versijų naujinimą savaitgalį.

IBM prieš 12 mėnesių praneš apie programinės įrangos, pateiktos kaip „Cloud Service“ dalis, versijos palaikymo nutraukimą. IBM bendradarbiaus su Klientu perkeliant kiekvieną Kliento „Cloud Service“ Egzempliorių į palaikomą programinės įrangos versiją prieš palaikymo nutraukimo datą. Klientas prisiims perkėlimo išlaidas. Jeigu perkėlimas į palaikomą programinės įrangos versiją nebaigiamas per nurodytą laikotarpį dėl kitų priežasčių, o ne išskirtinai IBM arba jos rangovų uždelsimo, IBM gali nutraukti šią sutartį prieš 30 dienų raštu apie tai pranešusi Klientui.

7.5 Duomenų bazės atnaujinimai

IBM kartą per ketvirtį (arba iki keturių kartų per ketvirtį turint „Premium Support“ prenumeratą) replikuos gamybos duomenų bazės turinį į Kliento ne gamybos Egzempliorių kiekvienoje įsigytoje ne gamybos sistemoje. Atnaujinimo paslaugos atliekamos abiejų pusių sutartu laiku, pagal nustatytą planą.

7.6 Klientui teikiami sertifikatai

„Cloud Service“ bus sukonfigūruota naudoti IBM pateiktus universalius internetinius išteklius, nebent Klientas konkrečiai reikalaus naudoti savo universalių internetinių išteklių adresą. Jei Klientas „Cloud Service“ pasirenka naudoti savo universalių internetinių išteklių adresą, Klientas prisiima visą atsakomybę už universalių išteklių adresų techninę priežiūrą ir šių adresų bei visų reikiamų sertifikatų atnaujinimo mokesčius. Klientas privalo pateikti IBM būtinus sertifikatus ir sąrankos informaciją iki „Cloud Service“ teikimo Klientui pabaigos.

7.7 Avarinis atkūrimas

Įvykus nuo IBM nepriklausančiam rimtam sistemos gedimui dėl stichinės nelaimės (pvz., gaisrui, žemės drebėjimui, potvyniui ir t. t.), bus atliktas avarinis atkūrimas atliekant komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus, kad atkurtų Kliento gamybos duomenis į vieną iš Kliento ne gamybos aplinkų per 72 valandas. Tai nėra garantija ir nėra jokios paslaugų lygio sutarties.