

## „IBM Sterling B2B Integration Services“

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

### 1. „Cloud Service“

„IBM Sterling B2B Integration Services“ teikia ryšį ir leidžia Klientui bendradarbiauti su klientais, tiekėjais ir organizaciniais subjektais, su kuriais Klientas palaiko verslo ryšius („Prekybos partneriai“). Ši „Cloud Service“ sukurta remiantis debesų kompiuterija pagrįstu verslo verslui (B2B) integravimu ir „IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network“ matomumo galimybėmis bei teikia pradinio Prekybos partnerių prijungimo, B2B procesų valdymo ir Prekybos partnerio palaikymo išsamius paslaugų pasiūlymus. Toliau pateikiamas visų galimų šios „Cloud Service“ komponentų sąrašas. Klientas turi teisę gauti tik tuos komponentus, kuriuos Klientas užsiprenumeravo pagal Operacijų dokumentą, atskirą pareigybių aprašą (kaip aprašyta toliau) arba kaip Paslaugas pagal poreikį ar nuotolines paslaugas (taip pat aprašyta toliau).

Kai kurie „Cloud Service“ komponentai apima proceso schemų kūrimą. **Standartinė schema** – tai schema, turinti vieną ar daugiau iš šių charakteristikų: (a) standartinės struktūras (pvz., atskirus antrinės informacijos be antrinių eilučių elementų lygius); (b) standartinę logiką (pvz., kintamojo priskyrimo, peržvalgos / kryžminių nuorodų, be skaičiavimų arba sąlyginių ciklų); (c) nėra parengiamojo arba galutinio tvarkymo, „vartotojo paprogramių“ ar kelių failų išvesties; (d) vidutinę taikomųjų programų failų struktūrą (pvz., šiuo metu iš viso mažiau nei 20 laukų ir 4 įrašų tipų); (e) be XML transformavimo; ir (f) vieną failų išvestį. **Išplėstinė schema** – tai schema, turinti vieną ar daugiau iš šių charakteristikų: (a) išplėstinės struktūras (pvz., atskirus antrinės informacijos arba antrinių eilučių elementų lygius); (b) išplėstinę logiką (pvz., pasirinktinę vidinę logiką, peržvalgos / kryžminių nuorodų, sudėtingų skaičiavimų, sąlyginių ciklų); (c) nėra parengiamojo arba galutinio tvarkymo, „vartotojo paprogramių“ ar kelių failų išvesties; (d) vidutinę taikomųjų programų failų struktūrą (pvz., šiuo metu iš viso mažiau nei 40 laukų ir 8 įrašų tipų) ir (e) vieną failų išvestį. Galiausiai **Susiejimo reikalavimų specifikacijos (MRS)**, kurios schemas kūrimą pateikia vizualiai. MRS pateikiama kaip skaičiuoklė, kurioje apibrėžiamas šaltinio duomenų ir išvesties duomenų laukų lygmenys ryšys.

„IBM Sterling B2B Integration Services“ leis Klientui perduoti failus IBM konvertuoti naudojant metodologijas, pagrįstas Kliento pateiktomis verslo taisyklėmis, ir iš IBM persiųsti juos Kliento Prekybos partneriui (-iams). Iš Prekybos partnerio (-ių) gauti failai, naudojant metodologijas, pagrįstas Kliento pateiktomis verslo taisyklėmis, konvertuojami į Kliento pageidaujama formatą ir perduodami Klientui pagal jo nurodymus. Klientas bus atsakingas už verslo tęstinumo palaikymą ir Prekybos partnerių bendruomenės lūkesčių, susijusių su testavimo laikotarpiais, perkėlimu ir konvertavimu, pateisinimą.

Jei reikia, už visas papildomas nuotolines paslaugas sąskaitos bus išrašomos taikant mokesčius, nurodytus pritaikytame įsipareigojimų apraše, kuriam taikomos atskiros IBM ir Kliento sutarties sąlygos.

IBM saugos duomenis ir užtikrins jų matomumą internetu laikotarpį, kuris lygus Prenumeratos laikotarpiui. Pavyzdžiui, jei Klientas sutaria dėl 36 mėnesių Prenumeratos laikotarpio, visi duomenys bus saugomi 36 mėnesių Prenumeratos laikotarpiu. Jei prenumerata atnaujinama papildomam 24 mėnesių Prenumeratos laikotarpiui, paskutinių 24 mėnesių duomenys bus saugomi slankioju principu, t. y. šešis naujojo Prenumeratos laikotarpio mėnesius bus saugomi pirmų šešių naujojo Prenumeratos laikotarpio mėnesių duomenys ir paskutinių 18 ankstesnio Prenumeratos laikotarpio mėnesių duomenys. Duomenų saugojimo laikotarpis gali būti pratęstas pagal Operacijų dokumente nurodytą specialų pasiūlymą. Duomenys išvalomi kasdien, atsižvelgiant į nustatytą saugojimo laikotarpį. Jeigu Klientas nori saugoti papildomų duomenų, reikia įsigyti pasirinkamų duomenų saugojimo laiko laikotarpį, kaip aprašyta toliau.

#### Projekto sistema

IBM pateiks sprendimo išteklius, reikalingus „Cloud Service“ planuoti, kurti ir diegti. Tai apima toliau nurodytus etapus:

- a. Paslaugos kūrimo etapas – tai verslo ir techninės aplinkos kūrimas. IBM pateiks esamos Kliento aplinkos įvertinimą, įskaitant anksčiau parengtos architektūros dokumento apžvalgą ir papildomus

techninės įrangos sistemų, ryšių, taikomųjų programų sąsajų ir Partnerių pradinės sąrankos reikalavimus.

- b. Paslaugos teikimo etapas – tai Kliento esamo Prekybos partnerio bendruomenės (t. y. Subjekto ID ir Schemos) perkėlimas į „Cloud Service“.
  - (1) Kliento ir IBM ryšio realizavimas;
  - (2) Kliento Prekybos partnerio ir IBM ryšio realizavimas;
  - (3) Vieneto, integravimo ir ryšio patikros pagal IBM tikrinimo planus atlikimas;
  - (4) Susiejimo reikalavimų specifikacijų ir schemų kūrimas; ir
  - (5) Bendras darbas su Klientu tvarkant Kliento Prekybos partnerių bendruomenės realizavimą.
- c. Operacijų etapas – tai IBM atliekamas kasdienių „Cloud Service“ operacijų tvarkymas. IBM saugioje aplinkoje eksploatuos ir tvarkys aparatūrą, kurios tarnybinė techninė ir programinė įranga susijusi su Kliento elektroninės komercijos infrastruktūra, įskaitant įrangą, ryšius ir taikomas programas.

## **2. Pasirinktinės paslaugos**

### **2.1 Pasirenkamos transformavimo paslaugos**

**„IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Map Change“**

Atlieka iki keturių (4) duomenų keitimų, iki dviejų (2) testavimo ciklų ir, kaip reikalaujama, atnaujina MRS.

### **2.2 Pasirenkamos palaikymo paslaugos**

#### **a. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Plus“ – „Client Services Process Support Subscription“**

Apima techninio ir paslaugos palaikymo teikimą Klientui. Klientas užtikrins Prekybos partnerių bendruomenei skirtą pirmo lygio palaikymą, o IBM Prekybos partnerių bendruomenei teiks antro lygio palaikymą, spręsdama technines problemas, apie kurias praneš Klientas. Šis palaikymo lygis papildo standartinį „Cloud Service“ palaikymą.

Papildomai IBM paskirs programos vadovą, kuris dirbs su Klientu, kad sukurtų Elektroninės komercijos (EK) Verslo planą, nustatantį EK verslo strategijas ir tikslus. Programos vadovas, kaip taikoma, vadovaus projektui, pateiks verslo apžvalgas ir rekomendacijas. Be to, programos vadovas atliks veikiamus įvertinimus ir bus Kliento kontaktinis asmuo.

#### **b. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Plus“ – „Client Process Support with Client Support“**

Apima techninio ir paslaugos palaikymo teikimą Klientui ir Kliento Prekybos partnerių bendruomenei. IBM tvarkys B2B technines problemas, o apie visus susirūpinimą keliančius verslo klausimus bus pranešta Klientui ieškant sprendimo. Kliento Prekybos partnerių bendruomenei IBM pateiks telefono numerį, kuriuo bus galima susisiekti su IBM dėl palaikymo. Šis palaikymo lygis papildo standartinį „Cloud Service“ palaikymą.

#### **c. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Plus“ – „Client Process Support with Client Supplier Support“**

Apima techninio ir paslaugos palaikymo teikimą Klientui ir Kliento tiekėjo Prekybos partnerių bendruomenei. IBM tvarkys B2B technines problemas, o apie visus susirūpinimą keliančius verslo klausimus bus pranešta Klientui ieškant sprendimo. Kliento tiekėjų Prekybos partnerių bendruomenei IBM pateiks telefono numerį, kuriuo bus galima susisiekti su IBM dėl palaikymo. Šis palaikymo lygis papildo standartinį „Cloud Service“ palaikymą.

### **2.3 Pasirenkamas duomenų saugojimas**

**„IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Extended Data Retention“**

Apima papildomų duomenų, sukurtų prieš dabartinį prenumeratos laikotarpį, saugojimą ilgesnį laiko tarpą. Laikotarpis pridedamas prie dabartinio prenumeratos laikotarpio. Duomenų kiekis, pagal kurį išrašoma sąskaita, skaičiuojamas Gigabaitais paskutinę mėnesio dieną.

## 2.4 Kita

### a. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Process Enrichment Service“

Suteikia galimybę standartinį B2B Dokumentų srautą įvesti į žiniatinklio paslaugą, kad būtų galima patvirtinti verslo Dokumento informaciją arba surinkti papildomos informacijos, kuri bus naudojama tobulinant verslo Dokumento turinį.

### b. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Synchronous B2B Process Service“

Suteikia galimybę apdoroti interneto svetainės užklausas / atsakymus realiuoju laiku, taip pat sinchroninius tiekimo grandinės Dokumentų mainus, leidžiančius Klientui sinchroniškai keistis pranešimais su Prekybos partneriais naudojant „IBM B2B Services“ aplinką, nepaisant skirtingų žiniatinklio paslaugų sąsajų.

## 2.5 Nustatymo paslaugos

### a. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Advanced Integration Services“

IBM privalo:

- išanalizuos Išplėstinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, atsižvelgdama į failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę; ir
- esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurs reikiamas MRS ir Išplėstinės schemas; ir realizuos sukurtas Išplėstinės schemas gamybos „Cloud Service“ aplinkoje.

### b. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Data Extraction Service Surcharge“

Sukuria lentelę, skirtą konkrečių operacijų informacijai saugoti, ir sukonfigūruoja tos lentelės perdavimą Klientui pagal numatytą tvarkaraštį.

### c. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Expectant Event Alerting Service“

IBM privalo:

- Apibrėš Kliento nustatytus įvykius pagal tvarkaraštį arba paros metą;
- Nustatys el. pašto adresą (-us), į kurį (-iuos) reikia siųsti įspėjimus;
- Nustatys intervalus, kuriais reikia siųsti įspėjimą (-us); ir
- nustatyti įvykį ir su juo susijusių įspėjimų nukreipimą / el. laiškus.

### d. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Gentran Services“

IBM privalo:

- išanalizuos Standartinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, atsižvelgdama į Failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę;
- esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurs reikiamas MRS ir Standartinės schemas;
- sukurtas Standartinės schemas realizuos gamybos „Cloud Service“ aplinkoje.

### e. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration“

Ryšio tarp Kliento ir Kliento Prekybos partnerio sukūrimas ir testavimas naudojant RNIF 2.0.

### f. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration“:

IBM privalo:

- išanalizuoti Išplėstinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, kai Išplėstinės schemos šaltinis arba išvestis pagrįsta CIDX standartu, PIDX standartu arba „RosettaNet“ standartu (kaip taikoma), atsižvelgdama į failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę;
- esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurti reikiamas MRS ir Išplėstinės schemas; ir
- sukurtas Išplėstinės schemas realizuoti gamybos „Cloud Service“ aplinkoje.

**g. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Project Implementation“**

Apima IBM darbą su Kliento Projektų vadovu, siekiant susitarti dėl schemos kūrimo ir Prekybos partnerių konfigūravimo projekto plano, tada pagal nustatytą projekto planą užbaigti schemos kūrimo ir Prekybos partnerių konfigūravimo veiklą.

**h. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Secondary Services“**

Apima to paties, kaip ir esama „Advanced Integration Services“, „Gentran Integration Services“ arba „Standard Integration Services“ Schema, operacijos tipo, versijos ir taikomosios programos failų išdėstymo Schemos kūrimą.

**i. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Standard Services“**

IBM privalo:

- išanalizuos Standartinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, atsižvelgdama į failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę;
- esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurs reikiamas MRS ir Standartinės schemas;
- sukurtas Standartinės schemas realizuos gamybos „Cloud Service“ aplinkoje; ir
- veiks kartu su Klientu tvarkydama Kliento Prekybos partnerio bendruomenės realizavimą. Ši paslauga gali apimti Prekybos partnerių ryšių nustatymą, konfigūravimą ir testavimą.

**j. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Plus“ – „Project Implementation“**

Apima darbą su Klientu norint nustatyti, ką reikia atlikti konfigūruojant „IBM Sterling B2B Services“, į tai įeina kūrimas, fizinis ryšys, gamybos konfigūracija, testavimas ir operacijų bei palaikymo planavimas. IBM gali:

- teikti analizės, kūrimo ir projektų planavimo paslaugas, kad įvertintų esamą Kliento aplinką;
- atlikti pradinį techninės įrangos, ryšių ir taikomųjų programų sąsajų nustatymą IBM patalpose;
- per Kliento Projektų vadovą palaikyti projekto komunikaciją;
- pagal projekto planą su Kliento Projektų vadovu apskaičiuoti ir įvertinti progresą;
- rengti periodinius susitikimus dėl projekto eigos;
- su Kliento Projektų vadovu koordinuoti projekto pakeitimus; ir
- koordinuoti ir valdyti IBM projekto personalo techninę veiklą.

IBM gali padėti Klientui atlikti šias užduotis:

- parengti Prekybos partnerių / dokumentų tipų informacijos srauto diagramą;
- parengti projekto planą;
- sukurti testavimo planą, skirtą: (a) darbui tinkle / ryšiui, (b) ataskaitoms suderinti ir (c) taikomosioms programoms integruoti; ir
- konfigūruoti ir testuoti palaikymo sistemas.

## **2.6 Paslaugos pagal poreikį**

**a. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Map Change“**

Atlieka iki keturių (4) duomenų keitimų, iki dviejų (2) testavimo ciklų ir, kaip reikalaujama, atnaujina MRS.

**b. „IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service“**

Apima to paties, kaip ir esama „Advanced Integration Services“, „Gentran Integration Services“ arba „Standard Integration Services“ Schema, operacijos tipo, versijos ir taikomosios programos failų išdėstymo Schemos kūrimą.

**c. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Standard Services“**

IBM privalo:

- išanalizuos Standartinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, atsižvelgdama į failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę;

- esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurs reikiamas MRS ir Standartines schemas;
  - sukurtas Standartines schemas realizuos gamybos „Cloud Service“ aplinkoje; ir
  - veiks kartu su Klientu tvarkydama Kliento Prekybos partnerio bendruomenės realizavimą. Ši paslauga gali apimti Partnerių ryšių nustatymą, konfigūravimą ir testavimą.
- d. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Advanced Integration Services“**
- IBM privalo:
- išanalizuos Išplėstinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, atsižvelgdama į failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę; ir
  - esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurs reikiamas MRS ir Išplėstinės schemas; ir realizuos sukurtas Išplėstinės schemas gamybos „Cloud Service“ aplinkoje.
- e. „IBM Sterling B2B Services“ – „Integration Basic“ – „Gentran Services“**
- IBM privalo:
- išanalizuos Standartinės schemos kūrimo techninius reikalavimus, atsižvelgdama į Failų formatą, įgyvendinimo instrukcijas ir susijusius verslo reikalavimus. Gali tekti atlikti atskirą kiekvieno Prekybos partnerių derinio analizę;
  - esamiems Kliento gamybos Prekybos partneriams sukurs reikiamas MRS ir Standartines schemas;
  - sukurtas Standartines schemas realizuos gamybos „Cloud Service“ aplinkoje.

### 3. Turinio ir duomenų apsauga

Duomenų apdoravimo ir Apsaugos duomenų lape (Duomenų lape) pateikiama „Cloud Service“ informacija apie įgalinto apdoroti Turinio tipą, įtrauktus apdoravimo veiksmus, duomenų apsaugos funkcijas ir Turinio saugojimo bei gražinimo specifiką. Visa informacija arba paaiškinimai ir sąlygos, įskaitant Kliento įsipareigojimus dėl „Cloud Service“ naudojimo ir duomenų apsaugos funkcijų, jei tokių yra, yra nustatyti šiame skyriuje. Kliento „Cloud Service“ naudojimui, remiantis Kliento pasirinktomis parinktimis, gali būti taikomas daugiau nei vienas Duomenų lapas. Duomenų lapai pasiekiami tik anglų, o ne vietos kalba. Nepaisant vietos įstatymų ar papročių, šalis sutaria, kad supranta anglų kalbą ir tai yra tinkama kalba „Cloud Service“ įsigyti ir naudoti. Toliau pateiktas (-i) Duomenų lapas (-ai) taikomas (-i) „Cloud Service“ ir pasiekiamoms parinktimis. Klientas pripažįsta, kad i) IBM gali retkarčiais modifikuoti Duomenų lapą (-us) savo nuožiūra ir ii) tokios modifikacijos anuliuos ankstesnes versijas. Bet kokio (-ių) Duomenų lapo (-ų) modifikavimo tikslas yra i) patobulinti arba išaiškinti esamus įsipareigojimus, ii) palaikyti atitiktą šiuo metu taikomiems standartams ir teisės aktams arba iii) pateikti papildomus įsipareigojimus. Joks Duomenų lapo (-ų) pakeitimas reikšmingai nesumažins „Cloud Service“ duomenų saugos.

Taikomo (-ų) Duomenų lapo (-ų) saitas (-ai):

**„IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition“**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

**„IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition“**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

Klientas yra įsipareigojęs imtis reikiamų veiksmų, kad užsakytų, įgalintų arba naudotų pasiekiamas „Cloud Service“ duomenų apsaugos priemonės, ir prisiima atsakomybę už „Cloud Service“ naudojimą, jei Klientui nepavyksta imtis tokių veiksmų, įskaitant visų su Turiniu susijusių duomenų apsaugos ar teisinių reikalavimų laikymąsi.

IBM Duomenų apdoravimo priedas (DPA) ir DPA įrodymas (-ai), pateiktas (-i) <http://ibm.com/dpa>, yra taikomas (-i) ir minimas (-i) kaip Sutarties dalis, jei Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) ir tik tokia apimtimi. Šiai „Cloud Service“ taikomas Duomenų lapas (-ai) bus kaip DPA įrodymas (-ai). Jei taikomas DPA, IBM įsipareigojimas pateikti įspėjimą dėl Papildomų procesorių ir Kliento teisių į objektą pakeitimų bus taikomas, kaip nustatyta DPA.

### 3.1 Duomenų naudojimas

IBM nenaudos ir neatskleis rezultatų, gautų Klientui naudojant „Cloud Service“, kurie yra unikalūs jūsų Turinio (Įžvalgų) rezultatai ar kitaip identifikuoja Klientą. Tačiau IBM gali naudoti Turinį ir kitą informaciją (išskyrus tuomet, kai naudojama „Insights“), gautą iš Turinio teikiant „Cloud Service“, pašalinus asmens identifikatorius taip, kad nenaudojant papildomos informacijos jokių asmens duomenų nebebūtų galima priskirti konkrečiam asmeniui. IBM naudos tokius duomenis tik tyrimų, testavimo ir pasiūlymo kūrimo tikslais.

## 4. Paslaugos lygio sutartis

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

### 4.1 Pasiekiamumo kreditai

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

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per 3 darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta tolesnėje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 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 mokestį už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

### 4.2 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)
Mažiau nei 99,9 %	97,00 % – 99,00 %
Mažiau nei 99 %	95,00 % – 96,99 %
Mažiau nei 95 %	10 %

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

## 5. Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovas pasiekiamas svetainėje [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), kurioje nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

## 6. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

### 6.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- Dokumentas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Dokumentas apibūdinamas kaip baigtinis duomenų kiekis, kurio pradžią ir pabaigą žymi dokumento antraštė ir pabaigos įrašas. Reikia įsigyti teises, pakankamas Dokumentų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- Subjekto ID yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Subjekto ID – tai unikalūs identifikatoriai, kurie „Cloud Service“ aplinkoje gali būti nurodomas naudojant skirtingus terminus, kurie gali apimti, neapsiriboja, Kliento ID, partnerio ID, tiekėjo ID, pardavėjo ID ar EDI ID. Reikia įsigyti teises, pakankamas Subjekto ID, esančių „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente. Subjekto ID yra unikalūs verslo subjekto identifikatoriai, nepaisant to verslo subjekto organizacinės struktūros.
- Gigabaitas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoji laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, pakankamas Gigabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- Žemėlapis yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Schema apibūdinama kaip elektroninė koreliacija, naudojama operacijos vykdymo metu, kuri nustato, ką daryti su šaltinio duomenų laukais, kad juos suprastų duomenų gavėjas. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram „Cloud Service“ teikiamų Schemų, kurios įvesties duomenis transformuoja taip, kad jie būtų suprasti išvesties vietoje, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- PIP (Partnerių sąsajos procesas) – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. PIP apibūdinamas kaip operacijų išdėstymas į verslo procesą. Yra 1 kelio, 2 kelių ir 3 kelių PIP, kurių kiekvienas laikomas atskiru PIP vienetu. Sąvoka „kelias“ rodo, kiek atskirų operacijų sudaro procesą. Reikia įsigyti teises, pakankamas PIP, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- Užklausa yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Užklausa apibūdinama kaip kliento veiksmas, kuriuo IBM suteikiama teisė teikti paslaugą. Atsižvelgiant į paslaugą, Užklausa gali būti pateikta raštiško pranešimo forma arba kaip palaikymo užklausa, pateikta telefonu, el. paštu ar internetu. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užklauskų, pateiktų „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- Serverio iškvietimas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Serverio iškvietimas – įvykus Kliento pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas, „Cloud Service“ perduoti ir inicijuoti duomenys. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram „Cloud Service“ naudojamų Serverio iškvietimų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.

### 6.2 Nustatymo išlaidos

Vienkartinio nustatymo mokesčio sąskaita išrašomos pagal Operacijų dokumente nurodytą tarifą už kiekvieną užsakytą paslaugą.

Užsakius nustatymą pagal pareikalavimą, sąskaita išrašomos pagal Operacijų dokumente nurodytą tarifą už kiekvieną nustatymo paslaugą.

### 6.3 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, mokestis už perviršį, pagal Operacijų dokumente nustatytą tarifą, bus taikomas kitą mėnesį po perviršio.

### 6.4 Sąskaitų išrašymo dažnumas

Atsižvelgiant į pasirinktą atsiskaitymo dažnumą, IBM išrašys Klientui sąskaitą už mokesčius, kurią reikia apmokėti atsiskaitymo dažnumo termino pradžioje, išskyrus perviršį ir naudojimo tipo mokesčius, už kuriuos sąskaita bus išrašoma įsiskolinus.

## 7. Terminas ir pratęsimo 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.

## 8. Papildomos sąlygos

### 8.1 Bendrosios nuostatos

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

Klientas negali naudoti „Cloud Services“ atskirai ar kartu su kitomis paslaugomis ar produktais bet kuriai iš šių didelės rizikos veiklų palaikyti: branduolinių objektų, masinio vežimo sistemų, oro eismo kontrolės sistemų, automobilių kontrolės sistemų, ginkluotės sistemų, orlaivių navigacijos ar ryšių kūrimo, konstravimo, valdymo arba techninės priežiūros arba bet kurios kitos veiklos, kur „Cloud Service“ gedimas gali kelti mirties arba rimto sužalojimo esminį pavojų.

### 8.2 Įgalinimo programinė įranga

„Cloud Service“ būtina naudoti įgalinimo programinę įrangą, kurią Klientas atsisiunčia į Kliento sistemą, kad galėtų naudoti „Cloud Service“. Klientas gali naudoti įgalinimo programinę įrangą tik kartu su naudojama „Cloud Service“. Įgalinimo programinė įranga pateikiama Klientui laikantis šių sąlygų:

Įgalinimo programinė įranga	Taikomos licencijos sąlygos (jei yra)
<ul style="list-style-type: none"><li>„IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition“</li><li>„IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment“</li><li>„IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition“</li><li>„IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment“</li></ul>	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a>

### 8.3 Pritaikyti scenarijai

Pritaikytų scenarijų egzemplioriai, atliekantys pasirinktinį duomenų apdorojimą iki konvertavimo (gaunamų ar siunčiamų), nėra dokumentuojami ar įtraukiami kaip „Cloud Service“ dalis.

### 8.4 Sąrankos paslaugos reikalavimai

Pagrįstai reikalaujamas IBM vykdyti Paslaugų įsipareigojimus, Klientas sutinka nemokamai teikti IBM (1) pakankamą prieigą (įskaitant nuotolinę prieigą) prie Kliento sistemų, informacijos, personalo bei išteklių ir vykdyti kitus Kliento įsipareigojimus, susijusius su Nustatymo paslaugomis, ir (2) tinkamą bei saugią darbo aplinką IBM darbuotojams ir rangovams, kol tie darbuotojai ir rangovai yra Kliento patalpose. IBM neatsako už Nustatymo paslaugų vykdymo atidėjimą arba nevykdymą dėl Kliento delsimo suteikti tokią prieigą arba vykdyti kitus Kliento įsipareigojimus, susijusius su Nustatymo paslaugomis.



## 8.5 Kliento ir Prekybos partnerio įsipareigojimai

Kad būtų galima tinkamai realizuoti ir vykdyti „Cloud Service“, Klientas ir Kliento Prekybos partneriai turės atlikti toliau nurodytus dalykus:

- a. sukurti Kliento ir IBM ryšį ir, dirbti kartu su IBM, atliekant bendrus ryšio bandymus;
- b. užtikrinti reikiamą atitinkamų Kliento taikomųjų programų, techninės įrangos (įskaitant atitinkamų užkardų diegimą ir palaikymą norint išvengti neteisėtos prieigos), pašto dėžučių ir duomenų perdavimo saugumą, taip pat šių pašto dėžučių stebėjimą ir duomenų perdavimą;
- c. tikrinti duomenų tikslumą ir užbaigtumą bei užtikrinti, kad naudojamos reikiamos apsaugos priemonės, leidžiančios nustatyti duomenų, apdorojimo ir perdavimo klaidas;
- d. skubiai praneš IBM apie bet kokias konvertavimo klaidas ar triktis, tvarkymo klaidas ar triktis, reikalavimų neatitinkančius perdavimus, nesėkmingai išsiųstus ar gautus perduodamus duomenis, taip pat apie negalėjimą pasiekti bet kurios pašto dėžutės;
- e. nustatyti atitinkamus duomenų tvarkymo ir perdavimo parametrus;
- f. tvarkyti pagalbinus duomenis, failus ir kitą medžiagą, pakankamą, kad IBM galėtų atkurti visus duomenis, failus ir kitą medžiagą (pvz., kortelės failus, juostos failus, disko failus ir spausdintuvo išvestis), reikalingą, kad „Cloud Service“ galėtų vėl teikti paslaugas; ir
- g. Palaikyti verslo tęstinumą ir išsakyti Kliento Prekybos partnerių bendruomenei lūkesčius, susijusius su testavimo laikotarpiais, perkėlimu ir konvertavimu į „Cloud Service“ ir iš jo.

## 8.6 Projekto vadovas

Iki „Cloud Service“ pradžios Klientas turi paskirti asmenį, vadinamą „Kliento Projekto vadovu“, kuris bus svarbiausias asmuo palaikant ryšį su IBM šio projekto reikalais, jis turės teisę veikti Kliento vardu visais su šiuo projektu susijusiais klausimais.

Kliento Projekto vadovo pareigos apima:

- a. Kliento darbuotojų ir pareigų tvarkymą pagal šio projekto apimtį;
- b. tarpininkavimą tarp IBM ir visų projekte dalyvaujančių Kliento skyrių;
- c. projekto keitimo kontrolės procedūros administravimas kartu su IBM projekto vadovu;
- d. dalyvavimas projekto eigos aptarimo susitikimuose;
- e. informacijos, duomenų, patvirtinimų ir nutarimų galimas ir pateikimas per penkias (5) darbo dienas IBM pateikus prašymą, jei Klientas ir IBM raštu nesutaria dėl kito atsakymo laiko;
- f. nuokrypių nuo suplanuoto tvarkaraščio, atsiradusių dėl Kliento kaltės, sprendimas;
- g. kai reikia, pagalba sprendžiant ir eskaluojant projekto problemas Kliento organizacijoje;
- h. kartu su IBM projekto vadovu Kliento sąskaitų faktūrų išrašymo reikalavimų peržiūra. Reikalavimai, neatitinkantys IBM standartinių sąskaitų faktūrų formato arba sąskaitos išrašymo procedūrų, gali turėti įtakos kainai ir bus tvarkomi taikant projekto keitimo kontrolės procedūrą; ir
- i. darbas su IBM kuriant konfigūracijų ir sąrankos vykdymo projekto planą, kuris apims veiklas, užduotis, priskyrimus, gaires ir įvertinimus.