

„IBM Cloud Service“ aprašas

„IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud“

Toliau pateikiamas jūsų Užsakymo Paslaugos aprašas.

1. „Cloud Service“

„Cloud Service“ pasiūlymai, kuriuos galite užsisakyti, įskaitant pagrindinį pasiūlymą ir galimas papildomas funkcijas, yra aprašyti toliau, kaip pažymėta 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 Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

„Standard“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „Intelligent Operations Center“ (IOC) konsolė – pagrindinė sąsaja, kurioje vartotojai gali peržiūrėti įvykius ir jų būsenas, geografinę informaciją (kuriai reikalinga integracija su GIS paslauga, neteikiama kartu su „IBM Cloud Service“) ir peržiūrėti istorinės tendencijų analizės, išteklių diegimo optimizavimo ir vartotojo pasirinktų Pagrindinių našumo indikatorių (KPI) ataskaitas.
- Vartotojai gali peržiūrėti įvykių laiku ir vieta pagrįstos analizės rezultatus ar kitus „IBM Cloud Services“ apdorojamus duomenis žemėlapyje.
- Vartotojai gali išgauti įvykius pagal „IBM Cloud Service“ apdorotus duomenis.
- Vartotojai gali peržiūrėti ataskaitas apie įvykius ar IOC konsolės užfiksuotus duomenis.
- Pateikia Standartinių valdymo procedūrų šablonus, kuriuos vartotojai gali tinkinti skubaus atsako įvykiams.
- Vartotojai gali vykdyti Standartines valdymo procedūras, padedančias automatizuoti standartinį atsaką į įvykius, KPI slenkstį ar ataskaitoje apibrėžtą sąlygą.
- Vartotojai gali gauti trumpą visų miesto įvykių suvestinę.

1.2 „IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud“

„Premium“ vartotojai turi prieigą prie visų „IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud“ funkcinių galimybių, taip pat prie šių papildomų funkcinių galimybių:

- Vartotojai gali kurti ir modifikuoti KPI ir ataskaitas.
- Vartotojai gali kurti ir modifikuoti Standartines valdymo procedūras, įskaitant skubaus atsako šablonus.
- Vartotojai gali administruoti „IBM Cloud Service“ per administravimo sąsajas.
- Vartotojai gali importuoti duomenis iš jūsų arba trečiosios šalies sistemų per integravimo API.
- Vartotojai gali konfigūruoti analizę, identifikuojančią miesto įvykių koreliacijas, pagrįstas laiku ir vieta.
- Vartotojai gali apibrėžti ir valdyti sąsajas, taip pat konfigūruoti ataskaitas portale „Citizens Collaboration Portal“ (apibrėžtame toliau).
- Vartotojai gali teikti paslaugų užklausas, kad įtrauktų į sistemą vartotojų, keistų vartotojų konfigūracijas arba įtrauktų į vartotojo sąsają naujų ekranų.

1.3 „IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud“

Klientai vartotojai gali naudoti portalą „Citizen Collaboration Portal“, kuris yra specializuota sąsaja, Klientams vartotojams suteikianti išorinę viešąją prieigą prie „IBM Cloud Service“. Klientai vartotojai turi galimybę pateikti aptarnavimo užklausas, peržiūrėti savo užklausų būseną ir įvairias ataskaitas portale „Citizen Collaboration Portal“. Klientai vartotojai neturi prieigos prie jokių „IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud“ arba „IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud“ funkcinių galimybių.

2. Saugos aprašas

2.1 Saugos strategijos

IBM palaiko privatumo ir saugos politikas, kurios yra paskelbiamos ir pateikiamos IBM darbuotojams. IBM reikalauja, pasaulio IBM duomenų centruose dirbantiems asmenims būtų taikomi privatumo ir saugos mokymo kursai. Be to, mes turime saugos komandą, kuri rūpinasi informacijos sauga. IBM saugos

strategijos ir standartai kasmet peržiūrimi ir iš naujo įvertinami. IBM saugos incidentai nagrinėjami pagal reagavimo į incidentus procedūrą.

2.2 Prieigos valdymas

Prieiga prie klientų duomenų suteikiama tik įgaliotiems IBM palaikymo atstovams, atsižvelgiant į pareigų segregacijos principus. IBM palaikymo 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 IOC duomenų centruose nėra „Wi-Fi“ ryšio. Prieigos kontrolės žurnalai nuolat audituojami. Galioja darbo sutarčių nutraukimo ir darbo keitimo, apimančios turto grąžinimą ir prieigos teisių pašalinimą, procedūros.

2.3 Paslaugos vientisumas ir prieinamumas

Operacinės sistemos išteklių (OSI) ir taikomųjų programų programinės įrangos modifikavimus reguliuoja IBM keitimų valdymo procesas. Užkardos taisyklių keitimus, kuriuos reguliuoja keitimų valdymo procesas, prieš realizuojant atskirai peržiūri IBM saugos darbuotojai. IBM darbuotojai stebi IBM duomenų centro išteklius 24x7. 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 veikia 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

Kai techniškai įmanoma, IBM komanda tvarko sistemų, taikomųjų programų, duomenų saugyklų, tarpinės įrangos ir tinklo infrastruktūros įrenginių veiklos 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 ieškoma netinkamos veiklos atvejų. 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 duomenų centro išteklių apriboti. IBM duomenų centruose yra tik ribotos prieigos vietos, kurios kontroliuojamos taikant dviejų veiksmų autentifikavimą ir stebimos stebėjimo kameromis. Įeiti leidžiama tik įgaliotajam personalui, turinčiam patvirtintą įėjimo leidimą. Vykdantysis 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. Taikoma fizinė apsauga nuo gaisro, užtvindymo, žemės drebėjimo, sprogo, pilietinių neramumų ir kitų gamtinių arba dėl žmogaus kaltės įvykių nelaimių. Pristatymo vietos, krovimo ramos ir kitos vietos, per kurias į patalpas gali patekti asmenys be leidimų, kontroliuojamos ir izoliuotos. Įrangos įvežimas ir išvežimas registruojami.

2.6 Atitikimas

Mūsų gamybos duomenų centruose kasmet atliekamas pramonės standarto 2 tipo SAS 70, dabar – SSAE 16, arba atitinkamo tipo auditas. IBM komanda peržiūri, ar su sauga ir privatumu susijusios veiklos atitinka IBM komercinę veiklą. Siekdama laikytis informacijos saugos politikų, IBM komanda reguliariai atlieka vertinimus ir auditus. Kasmet IBM darbuotojai ir tiekėjai dalyvauja darbuotojų saugos ir žinių apie sukčiavimą mokymo kursuose. Darbuotojams primenami jų darbo tikslai ir atsakomybė laikytis verslo etikos, konfidencialumo ir IBM saugos įsipareigojimų.

3. Paslaugos lygio tikslas

Šio „Cloud Service“ paslaugos lygio tikslai:

- 99,5 % prieinamumas, kai nevykdoma reguliari suplanuota techninė priežiūra.
- Maksimalus 5 sekundžių atsako laikas, rodantis tinklalapio aktyvumą.

Paslaugos lygio tikslai yra siekiamybė ir nereiškia garantijos Klientui. Jei IBM nepavyksta pasiekti paslaugos lygio tikslų, Klientas neturi teisės į kompensaciją, kreditą ar kitą teisių gynimo būdą.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„IBM Cloud Services“ parduodamos pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, kaip nurodyta Užsakymo dokumente:

- a. Lygiagretusis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Lygiagretusis vartotojas - tai asmuo, bet kuriuo metu naudojantis „Cloud Service“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „Cloud Service“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas. Jūs privalote įsigyti teises maksimaliam Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiui bet kokių tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodami tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiais priemonėmis naudodami prieigą prie „Cloud Service“ matavimo laikotarpį, nurodytu Užsakymo dokumento TSD dalyje.

4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Užsakymo dokumente.

4.3 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. Terminas ir atsiskaitymas neprasidės, kol pasiūlymas nebus visiškai parengtas, t. y. visi duomenų įkėlimai ir konfigūravimas turi būti atlikti prieš galutinių vartotojų prieigą prie „Cloud Service“. 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 prieigą, jums bus išrašyta sąskaita už nesumokėtus to mėnesio, kai įsigalios atšaukimas, priegos 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

Taikomas techninis palaikymas „Cloud Service“ laikotarpiu teikiamas „Cloud Service“ ir įgalinimo programinei įrangai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas. Techninio palaikymo galiojimo laikotarpiu:

- a. IBM teikia pagalbą kasdieniais praktiniais klausimais, taip pat tiria visus su kodo veikimu susijusius incidentus.

- b. IBM teikia elektronines ataskaitas apie problemas taip pat pagalbą per žiniatinkliu pagrįstą palaikymo portalą įprastomis IBM palaikymo centro darbo valandomis (nurodytu pagrindiniu darbo laiku). (Ši pagalba neteikiama jūsų galutiniams vartotojams.) IBM teikia 1 sudėtingumo lygio pagalbą visą parą visus metus.
- c. Norint padėti jums išskirti problemos priežastį, IBM gali prašyti jūsų suteikti nuotolinę prieigą prie savo sistemos. Jūs esate atsakingas už tinkamą sistemos ir visų joje esančių duomenų apsaugą, kai, jums leidus, IBM naudoja nuotolinę prieigą prie sistemos.

Techninis palaikymas neapima pagalbos 1) dėl taikomųjų programų projektavimo ir kūrimo, 2) dėl jūsų „Cloud Service“ naudojimo kitoje nei nurodyta operacinėje aplinkoje arba 3) dėl gedimų, sukeltų produktų ir paslaugų, už kuriuos pagal šias Paslaugos prenumeratos sąlygas IBM neatsako.

7. Įgalinimo programinė įranga

„Cloud Service“ pasiūlyme gali būti įgalinimo programinė įranga. Įgalinimo programinę įrangą galite naudoti tik kartu su naudojamu „Cloud Service“ dokumentacijoje nurodytu būdu per visą „Cloud Service“ laikotarpį. 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 taikant Paslaugos lygio įsipareigojimus, jei tokių yra, teikiama kaip „Cloud Service“ komponentas, tačiau kitu atveju teikiama TOKIA, KOKIA YRA.

8. „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM neapibrėžė šios „Cloud Service“ atitikties pagal JAV–ES ir JAV–Šveicarijos Saugaus uosto programų reikalavimus.

9. Papildoma informacija

9.1 Duomenų rinkimas

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.

9.2 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.