

„IBM Intelligent Operations Center 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 Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

„Standard“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „Intelligent Operations Center“ (IOC) – pagrindinė sąsaja, kurioje vartotojai gali peržiūrėti įvykius ir jų būsenas, geoerdvinę 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.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti įvykių laiku ir vieta pagrįstos analizės rezultatus ar kitus „IBM Cloud Services“ apdorojamus duomenis žemėlapyje.
- Leidžia vartotojams išgauti įvykius pagal „IBM Cloud Service“ apdorojamus duomenis.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti ataskaitas apie įvykius ar IOC konsolėje užfiksuotus duomenis.
- Leidžia vartotojams vykdyti Standartines valdymo procedūras, kurios gali padėti automatizuoti standartinį atsaką į įvykį, KPI slenkstį ar ataskaitoje apibrėžtą sąlygą.
- Leidžia vartotojams akimirksniu pamatyti visų miesto įvykių informacijos suvestinę.

1.2 „IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud“

Mobilieji vartotojai neturi prieigos prie jokių Standartinių vartotojų funkcinių galimybių, išskyrus šias išimtis:

- Mobilieji vartotojai gali naudotis tik skaityti leidžiančia prieiga prie „Intelligent Operations Center“ konsolės, išskyrus Mobiliuosius vartotojus, kurie turi šią skaitymo / rašymo prieigą prie Standartinių valdymo procedūrų:
 - Naudodami „Intelligent Operations Center“ konsolę Mobilieji vartotojai gali pradėti, sustabdyti arba praleisti Standartinės valdymo procedūros veiksmus ir, į aktyvios Standartinės valdymo procedūros veiksmą įtraukti komentarų arba nuorodų.
- Mobilieji vartotojai gali pasiekti „Intelligent Operations Center“ programavimo vadove apibrėžtas Taikomojo programavimo sąsajas per IBM pateiktas arba trečiųjų šalių alternatyvias sąsajas, pvz., originalias taikomąsias programas mobiliesiems.

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

- Klientai vartotojai turi galimybę pateikti paslaugos užklausas ir peržiūrėti savo užklausų būseną.
- Klientai vartotojai neturi prieigos prie jokių Standartinio vartotojo funkcijų.

1.4 „IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud“

- Norėdamas įsigyti „Managed Object on Cloud“, Klientas turi įsigyti bent vieno Standartinio vartotojo teises.
- „IBM Intelligent Operations Center Managed Object“ leidžia sistemai įtraukti duomenis ir pasirinktinai apdoroti materialų objektą, kuris yra atskirai identifiкуotas programoje.
- Materialių objektų tipai, kuriuos konkrečiam Klientui padengs „IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud“, bus nurodyti Operacijų dokumente kaip „Valdomas objektas“.
- „IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud“ gali stebėti ne Valdomų objektų duomenų šaltinius, kuriems nebus taikomas atskiras mokestis.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

2.1 Reguluojamasis turinys

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikantis specifinių tvarkomo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Kliento atsakomybė yra nustatyti, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius atsižvelgiant į tai, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“.

2.2 Duomenų rinkimas

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo 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 Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

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. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas per portalą „IBM Client Success Portal“:

<https://support.ibmcloud.com>. 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 tikslai palaikymo valandomis
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.	Per 1 val.
2	Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- a. **Lygiagretusis vartotojas** – 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. Klientas privalo įsigyti teises maksimaliam Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiui, kurie vienu metu, bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojami prieiga prie „Cloud Service“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- b. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- c. **Priskirtas dalyvis** –matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Kiekvienas asmuo ar objektas, turintis teisę dalyvauti bet kurioje „Cloud Service“ valdomoje arba stebimoje paslaugos teikimo programoje, yra Priskirtas dalyvis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų visiems „Cloud Service“ valdomiems ar stebimiems Priskirtiems dalyviams matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- d. **Elementas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Elementas yra konkretaus elemento, kurį apdoroja ar valdo „Cloud Service“ arba kuris susijęs su jos naudojimu, atvejis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam „Cloud Service“ apdorojamam, valdomam ar su jo naudojimu susijusiam Elementui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu TSD arba Operacijų dokumente.

„Cloud Service“ Elementas yra kiekvienas unikalus materialus valdomas objektas, kurį apdoroja, valdo „Cloud Service“ arba kuris yra susijęs su jos naudojimu.

5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

5.3 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

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. Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „Cloud Service“ Vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „Cloud Service“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „Cloud Service“ Vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokį Turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų ir neprisiims jokių įsipareigojimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.