

„IBM Intelligent Operations Center on Cloud“

Šiame paslaugos apraše aprašoma „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama kainų ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš šių pasiūlymų.

1.1.1 „IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud“

„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 Standartinės 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.

1.1.2 „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 komentarus arba nuorodų.
- Mobilieji vartotojai gali pasiekti „Intelligent Operations Center“ programavimo vadovę apibrėžtas Taikomojo programavimo sąsajas per IBM pateiktas arba trečiųjų šalių alternatyvias sąsajas, pvz., originalias taikomąsias programas mobiliesiems.

1.1.3 „IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud“

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

1.1.4 „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. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

IBM Duomenų tvarkymo priede <http://ibm.com/dpa> (DTP) bei Duomenų tvarkymo ir Apsaugos duomenų lape (-uose) (nurodomame (-uose) kaip duomenų lapas (-ai) arba DTP įrodymas (-ai) toliau nurodytuose saituose pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos parinktys, susijusios su galimu tvarkyti Turinio tipu, įtrauktais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifika. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM teikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Neveikiančios paslaugos apibrėžimas, pretenzijos pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama IBM „SaaS“ palaikymo apžvalgoje, kurią galima rasti adresu

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Prieinamumas	Kreditas (% mėnesio prenumeratos mokesčio*)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokestis yra teiginyje minimo mėnesio sutartinė kaina.

3.2 Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninį palaikymą, įskaitant palaikymo kontaktinę informaciją, sudėtingumo lygius, pasiekiamumo palaikymo valandas, atsakymo laiką ir kitą palaikymo informaciją ir procesus rasite pasirinkę „Cloud Service“ IBM palaikymo vadove svetainėje

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ mokesčio apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Įgaliotasis vartotojas – tai unikalus vartotojas, kuriam bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteikiama teisė naudotis prieiga prie „Cloud Services“.
- Lygiagretusis vartotojas – tai skaičius vartotojų, kurie vienu metu bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodami tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudoja prieigą prie „Cloud Service“. Asmuo, kuris vienu metu naudojami prieiga prie „Cloud Service“ kelis kartus, skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas.
- Priskirtas dalyvis – tai privatus ar juridinis asmuo, turintis teisę dalyvauti bet kurioje „Cloud Services“ valdomoje arba stebimoje paslaugos teikimo programoje.
- Elementas yra konkretaus elemento, kurį valdo ar apdoroja „Cloud Service“ arba kuris susijęs su jos naudojimu, atvejis.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Trečiosios šalies GIS paslaugos integravimas

„IBM Intelligent Operations Center on Cloud“ prisijungia prie geografinės informacijos sistemos (GIS) serverio, kad įgalintų bazinį žemėlapij ir geokodavimo paslaugas. Klientas privalo įsigyti GIS serverio licenciją iš GIS paslaugos teikėjo ir pateikti licencijos informaciją IBM. Jei norite gauti visų palaikomų GIS serverių sąrašą, kreipkitės į IBM. Klientas taip pat privalo užtikrinti ryšį su GIS serveriu.

6. Pagrindinės sąlygos

6.1 Duomenų naudojimas

Toliau nurodytas teiginys laikomas svarbesniu už bet kuriuos jam prieštaraujančius pagrindinių „Cloud Service“ sąlygų tarp šalių Turinio ir Duomenų apsaugos skyriuose nurodytus teiginius: IBM nenaudos arba neatskleis Klientui naudojant „Cloud Service“ gautų rezultatų, kurie yra unikalūs jūsų Turinio (Ižvalgų) rezultatai ar kitaip identifikuoja Klientą. Tačiau IBM gali naudoti Turinį ir kitą iš Turinio teikiant „Cloud Service“ gautą informaciją (išskyrus tuomet, kai naudojama „Insights“), iš kurios pašalinami asmens identifikatoriai taip, kad jokių asmens duomenų nebebūtų galima priskirti konkrečiam asmeniui nepanaudojant papildomos informacijos. IBM naudos tokius duomenis tik tyrimų, tikrinimo ir pasiūlymo kūrimo tikslais.