

„IBM Blueworks Live“

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“

„IBM Blueworks Live“ yra programinės įrangos kaip paslaugos spendimas, suteikiantis bendradarbiavimo aplinką, kurioje galima fiksuoti, dokumentuoti, modeliuoti ir optimizuoti verslo procesus bei sprendimus.

„Cloud Service“ pasiūlymas parduodamas remiantis šiais įgaliotojo vartotojo prieigos tipais:

- a. „Editor“ vartotojas turi prieigą prie visų produkto savybių ir funkcijų. „Editor“ gali bendrai kurti, keisti verslo procesų ir sprendimų modelius bei kurti jų diagramas.
- b. „Contributor“ vartotojas gali peržiūrėti, komentuoti ir įtraukti dokumentaciją apie verslo procesus ir sprendimų modelius. „Contributor“ vartotojai negali kurti ar koreguoti verslo procesų modelių ar verslo sprendimų modelių.
- c. „Viewer“ vartotojas gali peržiūrėti bendrai naudojamus verslo procesų modelius. „Viewer“ vartotojai negali dalyvauti, komentuoti arba bendradarbiauti dirbdami, jei neturi prieigos prie erdvių, internetinių dienoraščių ar veiklos srautų.

„Editor“ ir „Contributor“ vartotojų teisės parduodamos atskirai. „Viewer“ vartotojo teises galima įsigyti paketais po 500. Klientas privalo priskirti bent vieną „Editor“ arba „Contributor“ vartotoją kaip „Cloud Service“ administratorių. Administratorius turi privilegijų, kurios apima galimybę stebėti vartotojo įsigytų teisių skaičių ir tipą bei bendrą įdiegtų teisių skaičių.

Administratorius ir „Editor“ vartotojai gali pakviesti naujų vartotojų naudoti „Cloud Service“. Kiekvienas vartotojas, kuriam priskirta „Editor“, „Contributor“ ar „Viewer“ teisė, gaus vieną to vartotojo tipo teisę. Kai vartotojui nebereiks prieigos prie „Cloud Service“, nurodyto vartotojo tipo teisė gali būti visam laikui priskirta kitam vartotojui, kuriam reikia to paties prieigos tipo, arba, kai reikės, gali būti priskirta ateityje. Jei visos duoto vartotojo tipo teisės jau priskirtos, Klientas turi įsigyti papildomų taikomo vartotojo tipo teisių, kad galėtų suteikti prieigą naujam vartotojui. „Cloud Service“ stebi kiekvieno vartotojo tipo teisių skaičių ir neleis viršyti įsigytų teisių skaičiaus.

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.

3. Paslaugos lygio sutartis

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

3.1 Pasiekiamumo kreditai

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

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris (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 paskelbtos 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 neviršyti 10 procentų nuo vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

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 % | 97,00 % – 99,00 % |
| < 97 % | 95,00 % – 96,99 % |
| <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.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovos min.

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

4. Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Informacija apie techninį palaikymo pasiūlymą pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove), kurį rasite <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. 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 darbo valandą |
| 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 |

| Sudėtingumo lygis | Sudėtingumo lygio apibrėžimas | Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis |
|-------------------|---|---|
| 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:

- 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 Paslauga 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 Operacijų dokumente.

5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

6. 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 pasiekiamas iki kalendorinio mėnesio pabaigos.