

„IBM Cognos Controller on Cloud“

Toliau pateiktas jūsų Užsakymo Paslaugų aprašas:

1. „Cloud Service“

„Cloud Service“ pasiūlymas aprašytas toliau ir tiksliai nurodytas pasirinktų taikomų pasiūlymų Užsakymo dokumente. Užsakymo dokumentą sudarys pateiktas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD), patvirtinantis „Cloud Services“ pradžios datą ir terminą. Sąskaitų siuntimas prasidės nuo „Cloud Service“ teikimo pradžios.

1.1 „IBM Cognos Controller User on Cloud“

„IBM Cognos Controller“ yra finansinės konsolidacijos programinė įranga, palaikanti išjungimo, konsolidacijos ir ataskaitų procesą. Pasiūlymas leidžia vartotojams teikti finansinius rezultatus, kurti finansines ir valdymo ataskaitas, pateikia įmonei pagrindinių finansinių rodiklių ir metrikos rodinį.

„IBM Cognos Controller User on Cloud“ gali atlikti konsolidacijas, kurti ataskaitas ir administruoti sistemą.

1.2 „IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud“

„IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud“ nuotolinė paslauga apima iki 80 valandų konsultacijų ir pagalbos, įskaitant pradinio „IBM Cognos Controller on Cloud“ („CCoC“) naudojimo atvejo identifikavimo palengvinimą, projekto planavimo ir „IBM CCoC“ diegimo pradžios konsultacijas, konsultacijas dėl „IBM CCoC“ ataskaitų kūrimo patvirtintų praktikų ir „IBM CCoC“ techninės priežiūros ir administravimo konsultacijas. Paslaugos įsigyjamos pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3 „IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance“

Į šį pasiūlymą įtraukta papildomų „IBM Cognos Controller“ Ne gamybos egzempliorių. Jį galima naudoti tik kaip Kliento ne gamybos veiklos dalį, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų pasiūlymo priedų ar plėtinių kūrimą naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas.

2. Saugos aprašas**2.1 Saugos strategijos**

IBM turi informacijos apsaugos komandą ir palaiko privatumo bei saugos politiką, kuri yra pateikiama IBM darbuotojams. IBM reikalauja, kad darbuotojai, teikiantys IBM duomenų centrų palaikymą, dalyvautų privatumo ir saugos mokymuose. IBM saugos strategijos ir standartai kasmet peržiūrimi ir iš naujo įvertinami. Su IBM sauga susiję įvykiai valdomi pagal išsamią reagavimo į įvykius procedūrą.

2.2 Prieigos valdymas

Jei reikia, prieiga prie kliento duomenų, laikantis pareigų atskyrimo principo, leidžiama tik įgaliotiems IBM palaikymo atstovams. IBM darbuotojai naudoja dviejų veiksmių 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 duomenų centruose, kuriuose palaikomas „Cloud Service“, WIFI ryšys draudžiamas.

2.3 Paslaugos vientisumas ir prieinamumas

Operacinių sistemų ir taikomųjų programų programinės įrangos modifikavimus reguliuoja IBM keitimų valdymo procesas. Užkardos taisyklių keitimams taip pat taikomas keitimų valdymo procesas, o prieš diegiant juos peržiūri IBM saugos darbuotojai. Duomenų centrą IBM stebi 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. 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 naudojamos 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

IBM pildo savo veiklos sistemose, taikomosiose programose, duomenų saugyklose, tarpinėje įrangoje ir tinklo infrastruktūros įrenginiuose, kuriuose galima konfigūruoti ir kurie yra konfigūruoti registruoti veiklą, žurnalus. Siekiant sumažinti klaidingumą ir užtikrinti centralizuotą analizę, įspėjimų bei ataskaitų teikimą, veiksmai realiuoju laiku registruojami centrinio žurnalo saugyklose. Siekiant išvengti klaidingumo, duomenys pasirašomi. Realioju laiku analizuojant žurnalus ir reguliariai pateikiant analizės ataskaitas nustatomi netinkamos veiklos atvejai. 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 IBM duomenų centrų apriboti. Duomenų centruose yra tik ribotos prieigos vietos, kurios kontroliuojamos taikant dviejų veiksnių autentifikavimą ir stebimos stebėjimo kameromis. Įeiti leidžiama tik įgaliojamam personalui, turinčiam patvirtintą įėjimo leidimą. Vykdytysis 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. Pristatymo vietos, krovimo rampos ir kitos vietos, per kurias į patalpas gali patekti asmenys be leidimų, kontroliuojamos ir izoliuotos.

2.6 Atitikimas

IBM kasmet atestuotą privatumo praktikas, kad atitiktų JAV Prekybos departamento „Saugaus uosto“ programos principus dėl pranešimų, pasirinkimo, tolesnio perdavimo, prieigos ir tikslumo, saugos ir priežiūros bei reikalavimų vykdymo. IBM kasmet gamybos duomenų centruose atlieka standartines „SSAE 16“ audito (arba jį atitinkančias) procedūras. IBM peržiūri, ar su sauga ir privatumu susijusios veiklos atitinka IBM verslo reikalavimus. Siekdama laikytis informacijos saugos politikų, IBM reguliariai atlieka vertinimus ir auditus. IBM darbuotojai ir tiekėjų darbuotojai kasmet dalyvauja darbuotojų saugos mokymuose. Darbuotojams kasmet primenami jų darbo tikslai ir atsakomybė laikytis verslo etikos, konfidencialumo ir IBM saugos įsipareigojimų.

3. Paslaugos lygio įsipareigojimas

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. Jūs suprantate, kad PLS nesuteikia jums garantijos.

3.1 Apibrėžtys

- a. „Įgaliojasis kontaktinis asmuo“ – tai asmuo (-enys), kurį (-iuos) nurodėte IBM kaip turintį (-čius) teisę teikti Reikalavimus pagal šią PLS.
- b. „Pasiiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma būsimoje sąskaitoje „Cloud Service“ prenumeratos mokesčiams.
- c. „Pretenzija“ – tai jūsų pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. „Klientas“ – tai juridinis asmuo, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM ir nepažeidžiantis jokių esminių įsipareigojimų, taip pat ir mokesčių įsipareigojimų, pagal IBM Paslaugos sutartį.
- e. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas termino mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinę mėnesio dieną.
- f. „Prastova“ – tai laikotarpis, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema nustojo veikti ir jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų „Cloud Service“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „Cloud Service“ nepasiekiamas dėl:
 - (1) suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - (2) įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);
 - (3) problemų, susijusių su jūsų taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - (4) privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant „Cloud Service“;

(5) jūsų arba jūsų vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.

- g. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugas, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

3.2 Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdami pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per 24 valandas, sužinoję, kad Įvykis paveikė jūsų „Cloud Service“ naudojimą, turite užregistruoti 1 sudėtingumo lygio Įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“ toliau). Turite pateikti visą reikiamą informaciją apie Įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti Įvykį.
- b. Savo Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turite pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko Įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį Įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atvejų neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už „Cloud Service“ dalies.

3.3 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,75 %	2 %
95–98,99 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 476 Prastovų min.

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 476 min. Prastova = 42 724 min.	= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,9 % Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį
Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.	

3.4 Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM klientams ir netaikoma „Cloud Service“ vartotojų, svečių, dalyvių ir leistinių kviestinių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamoms „Cloud Services“. Ji netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Services“ pasiūlymai pateikiami pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Užsakymo dokumente:

- a. Egzempliorius yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- b. Įgaliojasis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įgaliojasis vartotojas yra unikalus asmuo, kuriam suteikta prieiga prie Paslaugos. Jūs privalote įsigyti atskiras priskirtas teises kiekvienam Įgaliojamam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojami prieiga prie „Cloud Service“ Užsakymo dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu. Įgaliojotojo vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus Įgaliojamam vartotojui suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui. Galite suteikti prieigą prie „Cloud Service“ savo įmonei nepriklausantiems vartotojams. Tokie vartotojai bus laikomi Įgaliojamais vartotojais, kuriems bus suteiktos atitinkamos teisės.
- c. Įsipareigojimas yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.

4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Mokėtina suma už „Cloud Service“ nurodoma Užsakymo dokumente.

4.3 Nustatymo išlaidos

Nustatymo išlaidos nurodomos Užsakymo dokumente.

4.4 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.

4.5 Paslaugos pagal poreikį mokesčiai

Į Užsakymo dokumentą įtrauktoms parinktims Pagal poreikį sąskaita nebus išrašoma tol, kol paprašysite suaktyvinti dalį Pagal poreikį. Suaktyvintus sąskaita bus išrašyta pagal Užsakymo dokumente nurodytą tarifą.

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. 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 pradiniame 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, priegros 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

„Cloud Service“ techninis palaikymas įtrauktas į prenumeratos laikotarpį.

Įprastos palaikymo telefonu ir el. paštu darbo valandos:

Naudodama palaikymo kortelę arba el. paštu: bet kuriuo metu kortelės apdorojamos, atsižvelgiant į priskirtą sudėtingumo lygį. Kortelės, kurių sudėtingumo lygis yra nuo 2 iki 4, bus apdorotos darbo valandomis.

Telefonu: nuo pirmadienio iki penktadienio, 9.00–17.00 val. (išskyrus IBM įmonės šventines dienas).

Palaikymas ne darbo valandomis:

Palaikymas ne darbo valandomis (ne įprastomis, anksčiau nurodytomis, darbo valandomis) teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Speciali palaikymo linija: 1-877-465-5444.

El. paštas: vsupport@ca.ibm.com

Norėdami užregistruoti kortelę el. paštu, klientai turi naudoti laikiną „Varicent“ / IBM adresą.

Palaikymo interneto portalas: <http://support.varicent.com>

Žr. pridėtą techninio palaikymo vadovo saitą: <http://www-1.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	atsakymo laiko tikslai	Atsakymo laiko aprėptis
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.	27 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

7. „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

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

8. Papildoma informacija

8.1 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.

8.2 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą

„Cloud Service“ nesukurta, kad atitiktų HIPAA, ir negali būti naudojama jokiai Informacijai apie asmens sveikatą perduoti arba saugoti.

8.3 Slapukai

Jūs žinote ir sutinkate, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš jūsų (jūsų 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 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.

8.4 Avarinis atkūrimas ir turinio atsarginė kopija

Šis „Cloud Service“ taip pat apima avarinio atkūrimo ir turinio atsarginių kopijų kūrimo paslaugas:

Susidarius katastrofiškoms sąlygoms (katastrofiškos sąlygos apibrėžiamos kaip „Force Majeure“ – nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsakymą teikti paslaugas ir kiti kenkėjiški veiksmai, priemonių ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „Cloud Service“ tapo nepasiekiamą, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo suvaldyti), IBM bandys atstatyti jūsų prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta toliau:

- a. Standartinė parinktis – IBM teiks techninę, programinę įrangą ir tinklo infrastruktūrą IBM duomenų centro tinkle, todėl Klientas galės atnaujinti prieigą prie „Cloud Service“ per 14 dienų.
- b. Išskirtinė parinktis – IBM teiks techninę, programinę įrangą ir tinklo infrastruktūrą IBM duomenų centro tinkle, todėl Klientas galės atnaujinti prieigą prie „Cloud Service“ per 5 dienas.

Aplinka bus atkurta, naudojant naujausią Turinio atsarginę kopiją, kaip aprašyta toliau, ne vėliau nei 24 valandos po atkurto Turinio duomenų rinkinio Turinio pradžios.

Atsarginės kopijos kuriamos kiekvieną dieną ir nukopijuojamos į nuotolinę vietą, jei pirminėje vietoje įvyktų „Force Majeure“ įvykis. IBM saugos atsargines kopijas slankiuoju principu: kas 7 dienas sukuriama visos duomenų bazės atsarginė kopija, o kiekvieną paskesnę dieną – palyginamoji diferencinė atsarginė kopija. IBM išlaiko pastarųjų 7 dienų atsargines dienos diferencines kopijas ir 4 ankstesnes visos duomenų bazės atsargines kopijas (apimančias 28 veiklos dienas). Sukūrus naują visos duomenų bazės atsarginę kopiją, seniausia versija atmetama. Atsarginės kopijos užšifruojamos, kai nėra naudojamos atsarginėje sistemoje diske ir kai perduodamos į nuotolinę vietą.