

„IBM Digital Experience Plus on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia susitariančiąją šalį, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

„Cloud Service“ pateikia valdomą skaitmeninę platformą, skirtą klientams, partneriams ir darbuotojams kurti ir tvarkyti kelių kanalų svetaines. „Cloud Service“ apima portalo, žiniatinklio turinio tvarkymo, vienijimo ir integravimo funkcijas.

„Cloud Service“ apima programinę įrangą, naudojančią VPN ryšį, skirtą Kliento įrangos saugiai ir šifruotai prieigai prie operacinės aplinkos.

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikantis specifinių tvarkomo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“.

1.1 „IBM Digital Experience Plus on Cloud“

Ši „Cloud Service“ apima priskirtąją Gamybos vykdymo laiko veikimo aplinką ir Kūrimo aplinką, kurią sudaro „IBM WebSphere Portal“ ir „IBM Web Content Manager“, skirtos žiniatinklio turiniui ir susietosioms darbo eigoms kurti ir tvarkyti. Be to, „Cloud Service“ taip pat pateikia klausimų ir atsakymų aplinką, skirtą bet kokiam pasirinktiniam kodui tikrinti, bei priešgamybinę parengimo aplinką, skirtą leidimų valdymui.

1.1.1 Kliento sėkmės valdymo paslaugos

IBM teikia iki dešimties (10) valandų per savaitę nuotoliniu būdu teikiamų pagalbos paslaugų, apimančių kliento sėkmės „Cloud Service“ valdymą. Šios paslaugos apima, neapsiribojant, pranešimą apie suplanuotas arba avarinės priežiūros darbus, pagalbą sprendžiant problemas ir teikiant patarimus dėl prastovų, informaciją apie naujų produktų funkcines galimybes ir geriausias diegimo praktikas, kitų IBM ekspertų, kai reikia, pristatymą, Kliento atsiliepimų apie paslaugą rinkimą ir bendrąjį Kliento palaikymą prenumeratos laikotarpiu.

1.2 Nustatymo ir Nustatymo pagal poreikį paslaugos

„IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup“ ir „IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup“ paslaugos suteikia iki 40 valandų „Supažindinimo koordinatoriaus“ paslaugų, kurių tikslas – padėti Klientui sėkmingai nustatyti „Digital Experience Plus on Cloud“. Šios paslaugos apima Kliento supažindinimą su paslauga ir palaikymo mechanizmais, konfigūracijos duomenų rinkimą VPN ir SAML integracijai, Kliento diegimo planų peržiūrą, patarimus dėl prieinamos dokumentacijos, mokymo ir palaikymo, taip pat pagalbą koordinuojant Kliento ir IBM komandas atliekant pradinį nustatymą.

1.3 Pasirenkamos funkcijos

1.3.1 „IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity“

„IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity“ galima įsigyti norint padidinti „Cloud Service“ skaičiavimo galią 2 virtualiais CPU kiekviename egzemplioriuje.

2. Turinio ir duomenų apsauga

Duomenų apdorojimo ir Apsaugos duomenų lape (Duomenų lape) pateikiama „Cloud Service“ informacija apie įgalinto apdoroti Turinio tipą, įtrauktus apdorojimo veiksmus, duomenų apsaugos funkcijas ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifiką. Visa informacija arba paaiškinimai ir sąlygos, įskaitant Kliento įsipareigojimus dėl „Cloud Service“ naudojimo ir duomenų apsaugos funkcijų, jei tokių yra, yra nustatyti šiame skyriuje. Kliento „Cloud Service“ naudojimui, remiantis Kliento pasirinktomis parinktimis, gali būti taikomas daugiau nei vienas Duomenų lapas. Duomenų lapai pasiekiami tik anglų, o ne vietos kalba. Nepaisant vietos įstatymų ar papročių, šalis sutaria, kad supranta anglų kalbą ir tai yra tinkama kalba „Cloud Service“ įsigyti ir naudoti. Toliau pateiktas (-i) Duomenų lapas (-ai) taikomas (-i) „Cloud Service“ ir pasiekiamoms parinktimis. Klientas pripažįsta, kad i) IBM gali retkarčiais modifikuoti Duomenų lapą (-us)

savo nuožiūra ir ii) tokios modifikacijos anuliuos ankstesnes versijas. Bet kokio Duomenų lapo (-ų) modifikavimo tikslas yra i) patobulinti arba išaiškinti esamus įsipareigojimus, ii) palaikyti atitiktą šiuo metu taikomiems standartams ir teisės aktams arba iii) pateikti papildomus įsipareigojimus. Joks Duomenų lapo (-ų) pakeitimas reikšmingai nesumažins „Cloud Service“ duomenų saugos.

Taikomo (-ų) Duomenų lapo (-ų) saitas (-ai):

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1404408577471>

Klientas yra įsipareigojęs imtis reikiamų veiksmų, kad užsakytų, įgalintų arba naudotų pasiekiamas „Cloud Service“ duomenų apsaugos priemonės, ir prisiima atsakomybę už „Cloud Service“ naudojimą, jei Klientui nepavyksta imtis tokių veiksmų, įskaitant visų su Turiniu susijusių duomenų apsaugos ar teisinių reikalavimų laikymąsi.

IBM Duomenų tvarkymo priedas (DTP) ir DTP įrodymas (-ai), pateiktas (-i) <http://ibm.com/dpa>, yra taikomas (-i) ir minimas (-i) kaip Sutarties dalis, jei Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) ir tik tokia apimtimi. Šiai „Cloud Service“ taikomas Duomenų lapas (-ai) bus kaip DPA įrodymas (-ai). Jei taikomas DPA, IBM įsipareigojimas pateikti įspėjimą dėl Papildomų procesorių ir Kliento teisių į objektą pakeitimų bus taikomas, kaip nustatyta DPA.

3. Paslaugos lygio sutartis

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

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis stipriai paveikė įmonę ir „Cloud Service“ nepasiekiamas, 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 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 nepasiekiamas („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamas. 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 vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

Jei naudojamas „Cloud Service“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Service“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesį už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

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)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99 %	5 %
Mažiau nei 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.

4. Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove, pasiekiamame svetainėje https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, pateikta techninio palaikymo kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- 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.
- 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“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

5.2 Nustatymo išlaidos

Vienkartinio nustatymo mokesčio sąskaita išrašomos pagal Operacijų dokumente nurodytą tarifą už kiekvieną užsakytą paslaugą.

Užsakius nustatymą pagal pareikalavimą, sąskaita išrašomos pagal Operacijų dokumente nurodytą tarifą už kiekvieną nustatymo paslaugą.

5.3 Sąskaitų išrašymo dažnumas

Atsižvelgiant į atsiskaitymo dažnumą, IBM išrašys Klientui sąskaitą už mokesčius, kurią reikia apmokėti atsiskaitymo dažnumo periodo pradžioje, išskyrus permoką ir naudojimo tipo mokesčius, už kuriuos sąskaita bus išrašoma įsiskolinus.

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.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „Cloud Service“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui. Atnaujinimams taikomas kasmetinis kainos padidėjimas, kaip nurodyta pasiūlyme. Jei automatiškai atnaujinama po IBM pranešimo apie „Cloud Service“ atšaukimą, atnaujinimo laikotarpis pasibaigs ne vėliau nei esamas atnaujinimo laikotarpis arba paskelbta atšaukimo data.

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. Papildomos sąlygos

7.1 Bendrosios nuostatos

Klientas sutinka, kad spaudoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „Cloud Service“ prenumeratoriumi.

Klientas negali naudoti „Cloud Service“ atskirai ar kartu su kitomis paslaugomis ar produktais bet kuriai iš šių didelės rizikos veiklų palaikyti: branduolinių objektų, masinio vežimo sistemų, oro eismo kontrolės sistemų, automobilių kontrolės sistemų, ginkluotės sistemų, orlaivių navigacijos ar ryšių kūrimo, konstravimo, valdymo arba techninės priežiūros arba bet kurios kitos veiklos, kur „Cloud Service“ gedimas gali kelti mirties arba rimto sužalojimo esminį pavojų.

7.2 Įgalinimo programinė įranga

„Cloud Service“ būtina naudoti įgalinimo programinę įrangą, kurią Klientas atsisiunčia į Kliento sistemas, kad galėtų naudoti „Cloud Service“. Klientas gali naudoti įgalinimo programinę įrangą tik kartu su naudojama „Cloud Service“. Įgalinimo programinė įranga pateikiama „TOKIA, KOKIA YRA“.

„IBM WebSphere Portal Server“ ir „IBM Web Content Manager“ (Portalas), platinamus su šia „Cloud Service“, galima diegti tik kaip Kliento vidinės kūrimo ir tikrinimo aplinkos dalį atliekant vidinius ne gamybos veiksmus, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, vidinį kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų Portalo priedų ar plėtinių kūrimą naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas. Klientas neturi teisės naudoti nė vienos Portalo dalies bet kokiais kitais tikslais, jei atskirai nuo Kliento „Cloud Service“ prenumeratos nėra įsigijęs atitinkamų gamybos teisių.

7.3 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 jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

7.4 Kliento teikiamas kodas ir testai

Klientas gali pateikti pasirinktinį kodą, norint diegti „Cloud Service“. Pateiktas kodas turi atitikti reikiamą formatą ir palaikomą turinį, kaip apibrėžta „Cloud Service“ pasiūlymo dokumentacijoje.

Klientas garantuoja, kad jis turi teisę teikti kodą IBM diegti paslaugoje.

Klientas yra atsakingas už pateikto kodo funkcijas, įskaitant visas šio kodo naudojamas trečiosios šalies paslaugas.

Klientas negali vykdyti jokių „Cloud Service“ našumo tikrinimų nepalankiausiomis sąlygomis.

7.5 Turinio naudojimas

Klientas privalo gauti visus reikiamus leidimus naudoti, teikti, saugoti ir apdoroti „Cloud Service“ ir palaikymo turinį ir tokią teisę suteikia IBM.

7.6 „IBM Collaboration Solutions Catalog“ aktyvų palaikymas

Kliento prašymu IBM gali diegti ir konfigūruoti „IBM Collaboration Solutions Catalog“ (dar vadinamas „IBM Green House“, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) aktyvus „Cloud Service“. Visiems šiems aktyvams (įskaitant, bet neapsiribojant, „Content Template Catalog“, „Site Builder“ ir „Script Portlet“) taikomos „IBM Collaboration Solutions Catalog“ nurodytos sąlygos ir šių aktyvų Kliento naudojimas „Cloud Service“ reiškia sutikimą su šiomis sąlygomis. Šių aktyvų naudojimo su „Cloud Service“ palaikymą IBM teikia komerciniais pagrindais. Be to, negarantuojama, kad turinys, sukurtas naudojant šiuos aktyvus, veiks tinkamai atnaujinus „Cloud Service“. Visi tokie naujinimai atliekami neperkeliant rankiniu būdu turinio, kurį Klientas sukūrė naudodamas šiuos aktyvus, ir už tokį perkėlimą atsakingas pats Klientas.