

IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

Tato nabídka IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS nabízí spravované služby, průběžnou údržbu, instalaci oprav a upgradů pro tuto službu Cloud Service, správu životního cyklu aplikací a řešení pro inženýring softwaru a systémů.

Kumulativní oprávnění Zákazníka popsané v odstavcích 1.1.1 - 1.1.9 rozhoduje o konfiguraci poskytnutého prostředí. "Profesionální vrstva" se hodí pro Zákazníky, kteří získali oprávnění pro až 100 Oprávněných uživatelů nebo až 40 Souběžných uživatelů. "Firemní vrstva" se hodí pro Zákazníky, kteří získali oprávnění pro více než 100 Oprávněných uživatelů nebo více než 40 Souběžných uživatelů. Každá 3 oprávnění pro Oprávněného nebo Souběžného uživatele služby IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS se počítají jako 1 uživatel pro klasifikaci vrstvy.

Vrstvy poskytují následující funkce:

Profesionální vrstva se dodává s:

- až 100 bezplatnými gigabajty datového úložiště; a
- vyhrazenou vrstvou LDAP pro správu jeho uživatelů.

Podniková vrstva je:

- nasazena do prostředí virtuálního privátního cloudu;
- volitelně nastavena s tunelem IPSec VPN mezi dvěma místy pro zajištění síťové konektivity se stabilním provozem;
- dodávána s až 200 bezplatnými gigabajty datového úložiště;
- dodávána s vyhrazenou vrstvou LDAP pro správu jejích uživatelů s možností mapovat stávající lokalizované účty serveru LDAP na přihlašování uživatelů pro službu Cloud Service;
- vyžaduje se pro předplatné instance User Acceptance Test (UAT) po dobu minimálně jednoho měsíce ročně.

IBM Rational Quality Assistant je samostatná služba Cloud Service a výše uvedené funkce se na ni nevztahují.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Engineering Test Management SaaS

Tato služba Cloud Service poskytuje dynamické plány testování, řízené procesy sledu prací, laboratorní efektivitu, analýzu pokrytí testy a tvorbu ručních testů. Tyto funkce jsou integrovány do jiných artefaktů životního cyklu, jako jsou pracovní položky a požadavky, a do vytváření sestav a řídicích panelů. Poskytují podrobné a vysoce přizpůsobené analýzy, které pomáhají sledovat stav a pokrok projektů. Přizpůsobitelné sestavy přináší zobrazení v reálném čase i historické trendy artefaktů napříč celým životním cyklem, včetně požadavků, pracovních položek, sestavení, testovacích případů a výsledků testování. Týmové sestavy a řídicí panely pomáhají Zákazníkům udržet si přehled o stavu jejich projektů. Řídicí panely poskytují přehled o dotazech na pracovní položky, kanálech událostí, sestavách a dalších položkách, které jsou klíčové jako základní informace o pokroku.

1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

Tato služba Cloud Service přináší funkce správy změn, plánování, správy konfigurace softwaru a automatizace, jak jsou popsány níže:

a. Změnové řízení

Hlavní funkcí Změnového řízení jsou přizpůsobitelné pracovní položky, které sledují a koordinují funkce, scénáře, úlohy a běžné defekty. Pracovní položky a proces sledu prací lze přizpůsobit pro

konkrétní potřeby Zákazníka v rámci podpory jakéhokoli procesu. Oddělením procesu od základní architektury lze přidat nové sledy prací a procesy a sdílet je v rámci týmů, pokud se v budoucnu změní potřeby nebo se začnou využívat nové metodologie.

b. Plánování (Planning)

Funkce Plánování poskytuje nástroje, které pomohou s plánováním, odhadem, hodnocením a správou rychlosti pro celé projekty, týmy, které na nich pracují, a pro jednotlivé vývojáře. Plány jsou přístupné všem členům týmu a ukazují pokrok při práci na verzích a iteracích v libovolném časovém bodě. Funkce plánování zahrnuje vizuální panely úloh a panely Kanban pro prioritizaci a optimalizaci sledu prací či rychlé řešení zablokovaných úloh k urychlení doby cyklů doručení.

c. Správa konfigurací softwaru (Software Configuration Management)

Systém řízení zdrojů založený na komponentách poskytuje spolehlivou podporu pro paralelní vývoj, agilní vývoj a geograficky rozdělené týmy. Je úzce integrován do sledování defektů, sestavování aplikací a automatizace procesů.

d. Build Automation

Funkce Build Automation zajišťuje pro vývojářské a testovací týmy řízení správy sestavování aplikací. Členové týmu mohou sledovat pokrok sestavení aplikací, prohlížet výstrahy a výsledky sestavení, požadovat sestavení a sledovat vztah sestavení k artefaktům, jako jsou sady změn a pracovní položky.

e. Výkaznictví

Funkce reportingu poskytuje snadno použitelné samoobslužné rozhraní pro reporting, které integruje vizuální řídicí panely a podporuje stav projektu na webu a vizuální sledování pracovního úsilí v rámci týmů a programů. Podporován je rozšířený reporting napříč projekty a funkcemi a analýza trendů a historických dat. Řídicí panely odesílají celé organizaci klíčová živá data a status projektu, a umožňují tak týmům osvobodit se od zastaralých reportů o stavu dat.

1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

Tato služba Cloud Service poskytuje dílčí sadu funkcí produktu IBM Engineering Workflow Management SaaS. Tato služba Cloud Service zahrnuje funkce změnového řízení, plánování a reportingu popsané výše, ale nezahrnuje Software Configuration Management nebo Automation.

1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

Tato služba Cloud Service nabízí podporu pro širokou škálu praktik požadavků od prostých požadavků až po plně regulované systémy inženýrských nástrojů pro zachycení, uspořádání a společnou revizi, analýzu a vykazování požadavků, zejména ve vztahu k jejich souvisejícím pracovním položkám vývoje a testováním artefaktů.

1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

Tato služba Cloud Service poskytuje funkce vizualizace vztahů mezi artefakty inženýringu napříč životním cyklem, přinášející vzhled do snahy zlepšit efektivitu projektu a úplnost produktu. Nabídka služby Cloud Service lze zakoupit pouze v rámci balíku IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS nebo společně s nabídkou IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS ve vrstvě Enterprise.

1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager

Tato služba Cloud Service je webová aplikace, která se integruje s IBM Engineering Systems Design Rhapsody a dalšími nástroji za účelem zajištění sledovatelnosti životního cyklu modelů, širší dostupnosti modelů pro zainteresované strany jejich z dostupněním na webu a kontroly zdrojů/správy konfigurace. Tato aplikace Architectural Management (AM) umožňuje, aby modely byly účastníky první třídy v rámci životního cyklu vývoje.

Tuto nabídku Cloud Service lze zakoupit pouze v rámci balíku IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS nebo ve vrstvě Enterprise. Tato služba Cloud Service nabízí:

- Správu konfigurace vybudovanou na základě IBM Engineering Workflow Management SCM (kontrola zdrojů a správa konfigurace)
- Spojení OSLC mezi prvky architektury (prvky modelu IBM Systems Design Rhapsody) a následujícími typy vzdálených artefaktů:
 - Requirements in IBM Engineering Requirements Management DOORS Next

- Artefakty testu v produktu IBM Engineering Test Management
- Pracovní položky v produktu IBM Engineering Workflow Management
- Webová zobrazení pro vytvoření a navigaci sledovatelnosti OSLC
- Účast na globální konfiguraci OSLC jako přispěvatel do aplikace Global Configuration Management
- Jednoduchá metoda pro povolení IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model pro stávající projekty

1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS

Tato služba Cloud Service zahrnuje výše popsané funkce pro služby IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS a IBM Engineering Workflow Management SaaS a dále poskytuje:

- Přizpůsobitelné sestavy přináší zobrazení v reálném čase a historické trendy artefaktů napříč celým životním cyklem, včetně požadavků, pracovních položek, sestavení, testovacích případů a výsledků testování.
- Týmové výkazy a řídicí panely pomáhají Zákazníkům zajistit si dohled nad projektem tím, že poskytují přehled o dotazech na pracovní položky, kanálech událostí, sestavách a dalších položkách, které jsou klíčové jako základní informace o pokroku.

V případě registrace této služby Cloud Service ve vrstvě Enterprise služba zahrnuje volbu:

- strategického opětovného použití díky organizaci technických artefaktů životního cyklu v souladu s vyvíjenými opětovně použitelnými produkty, systémy, dílčími systémy a komponentami;
- správy konfigurace IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS a Global Configuration Management po celou dobu životního cyklu.

1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Tato služba Cloud Service je dostupná pouze ve vrstvě Enterprise a zahrnuje výše popsané funkce pro služby IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS, IBM Engineering Workflow Management SaaS, IBM Engineering Lifecycle Optimization – Engineering Insights SaaS, IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager. Zákazníci, kteří si tuto službu zakoupí, mohou volitelně před zajištěním požádat o výměnu IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager with IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager. Navíc poskytuje univerzální přístup k technickým údajům z celého životního cyklu a povolení klíčových technických kompetencí:

- vyhledávání a zjišťování důležitých informací bez ohledu na to, kde jsou data uložena a spravována;
- pochopení technických změn a reakce na ně díky úplné viditelnosti po celou dobu technického životního cyklu;
- vizualizace a analýza funkcí, které pomáhají přeměnit informace do očekávaných výsledků;
- nástroje pro vytváření, úpravy a sdílení modelů a návrhů, integraci artefaktů návrhů do jiných prostředků životního cyklu; a
- spolupráce při kontrole, analýze a vytváření sestav, které se týkají modelů a návrhů.

1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS

Tato služba Cloud Service automatizuje generování sestav ve formě dokumentů napříč systémy organizace a daty projektování softwaru pro umožnění přístupu k dokumentům pro:

- Ad-hoc využití
- Týmové nebo osobní offline kontroly
- Formální revize
- Smluvní povinnosti
- Zákonný dohled

Tato služba Cloud Service umožňuje uživatelům generovat dokumenty ve výstupním formátu Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF a HTML prostřednictvím jejího webového rozhraní. Zákazníci, kteří potřebují

vytvořit šablony pro zveřejnění, budou potřebovat samostatnou licenci k místnímu programu IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing pro vytvoření šablon PUB nebo spolupráci s IBM nebo třetí stranou pro vytvoření potřebných šablon pro zveřejnění.

Tuto nabídku služby Cloud Service lze zakoupit pouze v rámci vrstvy Enterprise nebo v rámci vrstvy Professional s volitelnou službou IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC jako nezbytným předpokladem.

1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next

Tato služba Cloud Service nabízí řešení s IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS nebo lokálně instalovaným nástrojem správy požadavků. Autoři požadavků mohou využívat přístup ke zkušenostem Watson s cílem zlepšit kvalitu svých požadavků během jejich formulace. Díky předem zaškolené AI zabudované do provedení poskytuje IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next 10 předpřipravených kvalitativních ukazatelů. S pomocí IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next mohou společnosti urychlit svůj proces kontroly požadavků, zvýšit celkovou kvalitu produktu a omezit náklady na školení pro mladší inženýry požadavků. Tuto službu Cloud Service lze zakoupit na bázi Oprávněného uživatele nebo Souběžného uživatele. Každé oprávnění Oprávněného uživatele zahrnuje 10 000 Položek za měsíc a pro každého Souběžného uživatele zahrnuje 25 000 Položek za měsíc. Položky jsou agregovány a mohou být sdíleny mezi uživateli.

1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS

Tato služba Cloud Service nabízí řešení s IBM Engineering Requirements Management DOORS nebo lokálně instalovaným nástrojem správy požadavků. Autoři požadavků mohou využívat přístup ke zkušenostem Watson s cílem zlepšit kvalitu svých požadavků během jejich formulace. Díky předem zaškolené AI zabudované do provedení poskytuje IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS 10 předpřipravených kvalitativních ukazatelů. S pomocí IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS mohou společnosti urychlit svůj proces kontroly požadavků, zvýšit celkovou kvalitu produktu a omezit náklady na školení pro mladší inženýry požadavků. Tuto službu Cloud Service lze zakoupit na bázi Oprávněného uživatele nebo Souběžného uživatele. Každé oprávnění Oprávněného uživatele zahrnuje 10 000 Položek za měsíc a pro každého Souběžného uživatele zahrnuje 25 000 Položek za měsíc. Položky jsou agregovány a mohou být sdíleny mezi uživateli.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant Items

Tato služba Cloud Service je nabízena na základě účtování typu pay per use a používá se k vyúčtování nadměrného využití služby Cloud Service Zákazníkem nad rámec toho, co je zahrnuto do základního oprávnění Engineering Requirements Quality Assistant Zákazníka. Zákazník může volitelně získat registraci pro dodatečné Položky dle potřeby.

1.2.2 100 GB datového úložiště

Níže uvedené služby Cloud Services jsou k dispozici dle ustanovení formou registrace nebo formou služby typu pay per use a Zákazníkovi nabízejí dodatečnou kapacitu úložiště v přírůstcích po 100 Gigabajtech (GB). Pokud se Zákazník pohybuje do 10 % dostupného úložiště, k prostředí se přidá dalších 100 gigabajtů (GB). Uplatní se pokrytí předplatného nebo poplatky typu pay per use v souladu s ustanovením cenové nabídky.

Nabídka registrace dodatečného úložiště :

- a. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Data Storage
- b. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Storage

Nabídky dodatečného úložiště formou pay per use:

- a. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 100 GB Pay Per Use
- b. IBM Engineering Test Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- c. IBM Engineering Workflow Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- d. IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS Pay 100 GB Per Use
- e. IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager 100 GB Pay Per Use
- f. IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS 100 GB Pay Per Use

- g. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 100 GB Pay Per Use
- h. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 100 GB Pay Per Use

1.2.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC

V rámci této služby Cloud Service IBM vytvoří a nakonfiguruje nasazení vrstvy CLM on Cloud Professional do prostředí virtuálního privátního cloudu, přičemž izoluje a přidělí zdroje vyhrazené pro použití Zákazníkem. Jedná se o nezbytnou položku pro ostatní služby Cloud Services, pokud je to uvedeno.

1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management

Tato služba Cloud Service umožní funkci správy konfigurace v nasazení vrstvy Engineering Lifecycle Management (ELM) on Cloud Professional. V rámci této služby mohou být umožněny funkce správy konfigurace pro IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS projects nebo aktivovány pro funkce Global Configuration Management pro službu IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS. Související funkce (jako například Lifecycle Query Engine) jsou rovněž aktivní. IBM Engineering Lifecycle Management Base Virtual Private Cloud (VPC) je nezbytnou položkou pro tuto službu Cloud Service.

1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test

Tato služba Cloud Service nabízí klonovanou kopii dat produktivního prostředí ve stejné VPC jako produktivní prostředí ELM. V prostředí proběhne přejmenování serveru, aby bylo zajištěno vyloučení konfliktů adres URL s produktivním prostředím. Přístup k prostředí a ověření uživatelů budou zajištěny stejně jako v produktivním prostředí. Bude vytvořeno testovací prostředí se stejnou konfigurací a topologií serveru jako u produktivního prostředí ELM, nicméně s minimální sadou výpočetních zdrojů nezbytnou pro spouštění aplikací na podporu až 25 souběžných uživatelů. Prostor bude spravováno prostřednictvím procesu řízení změn s cílem zajistit aktualizace testovacího prostředí. Měsíčně je poskytována jedna velká změna (upgrade, velká oprava, ifix). Součástí nabídky není monitorování zdrojů, takže cíle úrovně služby se neuplatní ani nejsou poskytovány. Služby zálohování jsou poskytovány. V této neproduktivní instanci nejsou žádné žádosti o podporu Závažnosti 1.

1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox

Tato služba Cloud Service nabízí prostředí sandbox v rámci stejné VPC jako produktivní prostředí ELM, se stejnými komponentami, přístupem do prostředí a ověřením uživatelů, ale nenabízí klonovanou kopii dat produktivního prostředí. Zákazníkovi bude poskytnuto přístupové oprávnění nezbytné pro provádění změn či aktualizací v tomto prostředí, včetně rozšíření a přizpůsobení, a možnost restartovat aplikace (je-li to požadováno). Toto prostředí bude vytvořeno s minimální sadou serverů a výpočetních zdrojů pro běh aplikací pro až 10 souběžných uživatelů. Součástí nabídky není monitorování zdrojů, takže cíle úrovně služby se neuplatní ani nejsou poskytovány. Služby zálohování jsou poskytovány. V této neproduktivní instanci nejsou žádné žádosti o podporu Závažnosti 1 nebo Závažnosti 2.

1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test

Tato služba Cloud Service nabízí klonovanou kopii dat produktivního prostředí primárních aplikačních serverů služby Cloud Service. Toto prostředí bude vytvořeno v odlišné VPC než produktivní prostředí. Klonované prostředí bude mít identickou topologii serveru jako produktivní prostředí, nicméně s minimální sadou výpočetních zdrojů pro běh aplikací pro až 25 souběžných uživatelů. Služba bude zahrnovat jeden upgrade/jednu velkou změnu měsíčně a umožní Zákazníkovi provádět testování přijatelnosti pro uživatele (UAT). Tato nabídka běží na měsíční bázi s minimálně jedním měsícem na testování. Prostor nebude zahrnovat VPN mezi pracovišti, nicméně ji lze přidat za dodatečné náklady. Pokud bude přidána síť mezi pracovišti, uživatelé budou muset upravit svůj soubor /etc/hosts, aby bylo zajištěno, že přistupují k prostředí UAT, neboť bude mít stejnou adresu URL jako produktivní prostředí. Neproběhne žádná změna domény. Přejmenování serveru nebude ani vyžadováno, ani podporováno. Přístup uživatele do prostředí UAT bude zajištěn prostřednictvím konektivity SSL VPN k protokolu LDAP v cloudu. Služby zálohování jsou poskytovány. Monitorování zdrojů není součástí nabídky, takže cíle úrovně služeb nejsou ani uplatněny, ani poskytovány. V této neproduktivní instanci nejsou žádné žádosti o podporu Závažnosti 1 nebo Závažnosti 2.

1.3 Akcelerační služby

Následující vzdálené služby jsou poskytovány po zajištění a měly by být dokončeny do 90 dnů od zajištění prostředí SaaS a závisí na sjednané službě Zákazníka, dostupnosti prostředků Zákazníka a činnostech specifikovaných Zákazníkem.

1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import

V rámci této služby nastavení po poskytnutí provede IBM import dat po nasazení prostředí ELM on Cloud Base. Tento import bude podporován pouze z verzí CLM 5.0.2 nebo novějších, jinak budou požadovány další poplatky a služby. Celkové množství importovaných dat bude omezeno na maximálně 300 GB pro databázi a úložiště, jinak bude vyžadován další poplatek. Pokud je název domény cílového prostředí odlišný od názvu domény datového zdroje, provede se rovněž postup změny názvu domény dat.

1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN

V rámci této služby nastavení po poskytnutí IBM přidá, bude spravovat a provozovat virtuální privátní síť mezi pracovišti pro vrstvu ELM on Cloud Base Professional. VPN poskytuje volitelnou komponentu zabezpečené brány pro umožnění uživatelům připojit se k aplikacím umístění uvnitř své vlastní brány firewall. Instance Zákazníka hostované v cloudu budou před veřejným internetem skryty. Komponenta brány poskytuje šifrované připojení mezi místním systémem a prostředím služby Cloud Service pro bezpečnější přenos dat mezi místní aplikací a službou Cloud Service. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) je nezbytnou položkou pro tuto službu Cloud Service.

1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP

Tato služba nastavení po poskytnutí umožní navázání spojení firemní služby Active Directory Zákazníka nebo služby LDAP z ELM z nasazení vrstvy Professional. Tato integrace umožní ověření uživatele srovnáním s firemní službou adresáře LDAP Zákazníka. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) je nezbytnou položkou pro tuto službu Cloud Service.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4
IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5
IBM Engineering Requirements Quality Assistant	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi pro dostupnost následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce

Cloud Service Support Guide na adrese
https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Souběžný uživatel je počet uživatelů, kteří v určitém časovém okamžiku jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) souběžně přistupují ke službě Cloud Service. Osoba, která souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se počítá za jediného Souběžného uživatele.
Pro účely této služby Cloud Service bude využití měřeno proti maximálnímu současnému využití během každého hodinového časového období (dle časového razítka) v průběhu měsíce.
- Gigabajt (GB) je definován jako 1 073 741 824 bajtů údajů zpracovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službách Cloud Services.
- Připojení je odkaz nebo přidružení databáze, aplikace, serveru nebo jiného typu zařízení, které bylo nebo je dostupné, ke službám Cloud Services.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Položka je výskyt specifické položky, která je spravována či zpracovávána službou Cloud Service nebo souvisí s použitím služby Cloud Service.

U služeb IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS a DOORS Next Cloud Services je Položka libovolný artefakt analyzovaných službou Cloud Service.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Povinnosti administrace Zákazníka

Zákazníci jsou odpovědní za administraci aplikace, včetně například:

- a. koordinace a komunikace pro koncové uživatele,
- b. administrace uživatele a projektu,
- c. identifikace problému a spolupráce na řešení,

- d. uživatelského testování po opravě, požadované změně konfigurace nebo po doručení upgradu,
- e. konfigurace Pracovní položky, sestavy sledu prací.

5.2 Upgrady a opravy

Pro službu IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Cloud Service se upgrady a opravy se obvykle provádějí v rámci časového intervalu plánované údržby třetí pátek v každém měsíci. Pro Zákazníky vrstvy Professional bude služba Cloud Service odstavena v 18:00 hod. a znovu spuštěna do 21:00 hod. v časovém pásmu datového střediska. Služba Cloud Service zabezpečuje proaktivní informování zákazníků o plánované údržbě a odstávkách. Upgrady jsou obvykle prováděny do 60 dní od obecné dostupnosti verze pro místní nabídku.

Pro služby IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS a DOORS Next Cloud Services se upgrady a opravy se obvykle provádějí v rámci časového intervalu plánované údržby každý čtvrtek. Pokud musí být služba Cloud Service odstavena během okna údržby, bude odstavena v 16:00 hod. a znovu spuštěna do 18:00 hod. v časovém pásmu datového střediska.

5.3 Aktivační software

Služba IBM Requirements Quality Assistant Cloud Service obsahuje následující Aktivační Software:

- a. Aktivační software IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next je doplněk, který je Zákazníkem přidán do jeho produktu IBM DOORS Next Generation prostřednictvím adresy URL specifické pro Zákazníka. Koncové UI doplňku zobrazuje skóre kvality a návod pro koncového uživatele.
- b. Aktivační software IBM Requirements Quality Assistant for DOORS je doplněk nainstalovaný na klientovi DOORS a připojený ke službě Cloud service prostřednictvím adresy URL specifické pro Zákazníka. Koncové UI doplňku zobrazuje skóre kvality a návod pro koncového uživatele. Tato služba Cloud Service pracuje s DOORS 9.6.1.6+ s podporuje systém Windows 10.

5.4 Konfigurace nabídky

Zákazník může dát společnosti IBM pokyn, aby Obsah Zákazníka nepoužívala pro účely uvedené v článku 1.1.9, a to zakázáním funkce "Teach Watson" v ovládacím panelu služby Cloud Service. Pokud Zákazník zakáže funkci "Teach Watson", IBM bude dodržovat tyto pokyny u budoucího poskytování služby Cloud Service a nebude používat Obsah Zákazníka související s tímto odesláním, pokud k tomu nebude mít oprávnění v souladu s Popisem služby IBM Cloud Service.

5.5 Omezení Secure Gateway

Používání volitelné komponenty zabezpečené brány je na vlastní riziko Zákazníka. Zákazník se zavazuje, že IBM ochrání před náhradou škody a jakýmkoli nároky třetích osob vyplývajícími z používání této komponenty Zákazníkem nebo rozhodnutí Zákazníka používat nešifrovanou nebo nezabezpečenou komunikaci mezi dalšími aplikacemi a službou Cloud Service nebo v souvislosti s nimi.

5.6 Zpětná vazba

Zákazník může navrhnout, aby IBM rozšířila IBM Watson ("Zpětná vazba"). Zákazník nemá žádnou povinnost Zpětnou vazbu poskytnout a IBM smí volně používat jakoukoliv Zpětnou vazbu poskytnutou Zákazníkem.

6. Přednostní podmínky

6.1 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. Společnost IBM však může využívat Obsah a ostatní informace, které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování služby Cloud Service, které byly anonymizovány; forma těchto údajů se tím změní tak, že již nebudou představovat osobní údaje. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek. Platnost tohoto ustanovení přetrvává i po ukončení transakce nebo po skončení smluvního období.