

## IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

### 1. Облачная Услуга

В рамках данного предложения IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS предоставляются управляемые услуги, текущее обслуживание, установка исправлений и новых версий Облачной Услуги, а также решение по управлению жизненным циклом приложений и разработке программного обеспечения и систем.

Совокупность разрешений Клиента, перечисленных в пунктах 1.1.1-1.1.9, определяет конфигурацию подготавливаемой среды. «Профессиональный Уровень» (Professional Tier) ориентирован на Клиентов, которые приобрели до 100 Авторизованных Пользователей или до 40 Одновременно работающих Пользователей. «Корпоративный Уровень» (Enterprise Tier) ориентирован на Клиентов, которые приобрели свыше 100 Авторизованных Пользователей или свыше 40 Одновременно работающих Пользователей. Каждые 3 разрешения для Авторизованных Пользователей или Одновременно работающих Пользователей считаются за 1 пользователя в целях классификации уровней IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS.

На разных Уровнях предоставляются разные ресурсы:

Профессиональный Уровень (Professional):

- до 100 ГБ для хранения данных бесплатно;
- выделенный LDAP для администрирования своих пользователей.

Корпоративный Уровень (Enterprise):

- среда в виртуальном частном облаке;
- возможность создать туннель IPSec VPN между площадками для обеспечения стабильной связи между ними;
- до 200 ГБ для хранения данных бесплатно;
- возможность сопоставить учётные записи имеющегося локализованного сервера LDAP с учётными записями пользователей Облачной Услуги; и
- требуется подписка на экземпляр Приёмочного тестирования (UAT) на срок не менее одного месяца в течение года.

IBM Rational Quality Assistant - это отдельная Облачная Услуга, и указанные выше функции и компоненты не применимы к ней.

### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

#### 1.1.1 IBM Engineering Test Management SaaS

Эта Облачная Услуга предоставляет динамические планы тестирования, контролируемые рабочие потоки, проверку эффективности работы лабораторий, анализ результатов тестирования и ручную разработку тестов. Эти функции интегрируются с другими артефактами, такими как рабочие элементы и требования, а также с функцией создания отчётов и информационными панелями. В результате предоставляется детальная настраиваемая аналитическая информация, помогающая контролировать работоспособность и ход выполнения проекта. Настраиваемые отчёты дают представление о состоянии дел в реальном времени и позволяют проследить хронологические тенденции на протяжении жизненного цикла разных артефактов, включая требования, рабочие элементы, текущие сборки, тестовые сценарии и результаты тестов. Отчёты о работе групп и информационные панели помогают Клиентам следить за ходом работ над проектом. Информационные панели дают обзор запросов рабочих элементов, потоков событий, отчётов и других элементов, важных для понимания процесса выполнения.

### 1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

Эта Облачная Услуга предоставляет возможности управления изменениями, планирования, управления конфигурациями программного обеспечения и автоматизации, описанные ниже.

#### a. Управление изменениями

Основные ресурсы Управления изменениями — это настраиваемые рабочие элементы, применяемые для отслеживания и координации эпиков, функций, историй, задач и обычных дефектов. Рабочие элементы и рабочий процесс можно настроить в соответствии с потребностями Клиента для поддержки любых процессов. Отделение процесса от архитектуры даёт возможность добавлять новые потоки операций и процессы для совместного использования рабочими группами по мере изменения потребностей бизнеса и появления новых методик.

#### b. Планирование

В рамках Планирования предоставляются инструменты, помогающие планировать, оценивать и ранжировать проекты, а также управлять их скоростью. Эти инструменты подходят как группам, так и отдельным разработчикам. Планы доступны для всех членов группы, они показывают ход работ над выпусками и количество циклов в любой момент времени. Также предоставляются визуальные доски задач и канбан-доски для расстановки приоритетов, оптимизации работы и быстрого решения блокирующих задач для ускорения цикла доставки.

#### c. Software Configuration Management - Управление конфигурациями программного обеспечения

Система управления исходным кодом на основе компонентов обеспечивает поддержку параллельной разработки, гибкой разработки и работу территориально рассредоточенных групп разработчиков. Эта функция тесно интегрирована с отслеживанием дефектов, управлением сборками и автоматизацией процессов.

#### d. Build Automation - Автоматизация сборки

Функция Build Automation позволяет группам разработки и тестирования осуществлять контроль за управлением сборками. Члены рабочих групп могут следить за ходом сборки, просматривать предупреждения, появляющиеся в процессе сборки, и её результаты, требовать проведения сборок и отслеживать связи между сборками и артефактами, такими как массивы изменений и рабочие элементы.

#### e. Создание отчётов

Представление отчётов — это компонент, предлагающий удобный интерфейс самостоятельной подготовки отчётов, интегрированный с визуальными панелями мониторинга. Это обеспечивает возможность просмотра статуса проекта и визуального контроля хода работ через Интернет. Поддерживаются расширенные отчёты по группам проектов и компонентов, а также анализ исторических данных и тенденций. Панели мониторинга дают всей организации доступ к ключевым данным и статусу проекта в реальном времени, устраняя проблему устаревших отчётов.

### 1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

Данная Облачная Услуга предлагает часть возможностей IBM Engineering Workflow Management SaaS. В состав этой Облачной Услуги входят описанные выше возможности по управлению изменениями, планированию и подготовке отчётов, но не входят компоненты Software Configuration Management и Automation.

### 1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

Данная Облачная Услуга предлагает поддержку определённых возможностей в сфере управления требованиями, начиная с простых требований и заканчивая полностью регулируемые инструментами проектирования и разработки систем, для получения, систематизации и коллективного контроля и анализа требований и подготовки отчётов, особенно в контексте разработки рабочих элементов и артефактов тестирования.

### 1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

Эта Облачная Услуга предоставляет функции визуализации связей между артефактами проектирования и разработки в течение всего жизненного цикла для получения аналитической информации, которая может помочь в повышении эффективности работы над проектом и

создании более полноценного продукта. Эту Облачную Услугу можно приобрести только в составе комплекта IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS или вместе с предложением IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS уровня Enterprise.

#### **1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager**

Данная Облачная Услуга представляет собой веб-приложение, которое интегрируется с IBM Engineering Systems Design Rhapsody и другими инструментами для обеспечения отслеживаемости жизненного цикла моделей, повышения удобства доступа к моделям (через Интернет), контроля исходного кода и управления конфигурацией. Данное приложение для Управления Архитектурой (AM) позволяет сделать модели объектами первого класса в жизненном цикле разработки.

Эту Облачную Услугу можно приобрести только в составе комплекта IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS или на уровне Enterprise. Данная Облачная Услуга предлагает следующие возможности:

- Управление конфигурацией реализовано на базе IBM Engineering Workflow Management SCM (контроль исходного кода и управление конфигурацией).
- Связь OSLC между элементами архитектуры (элементами модели IBM Systems Design Rhapsody) и следующими типами удалённых артефактов:
  - Требования IBM Engineering Requirements Management DOORS Next
  - Тестовые артефакты IBM Engineering Test Management
  - Рабочие элементы IBM Engineering Workflow Management
- Веб-представления для настройки функций отслеживания OSLC и работы с ними
- Статус участника глобальных конфигураций OSLC в приложении Global Configuration Management
- Простой способ применения IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Модель для существующих проектов

#### **1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS**

Эта Облачная Услуга включает описанные выше функции IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS и IBM Engineering Workflow Management SaaS, а также:

- Настраиваемые отчёты, дающие представление о состоянии дел в реальном времени и позволяющие проследить хронологические тенденции на протяжении жизненного цикла разных артефактов, включая требования, рабочие элементы, текущие сборки, тестовые сценарии и результаты тестов.
- Отчёты и панели мониторинга, помогающие Клиентам контролировать проект и предлагающие комплексный обзор обращений к рабочим элементам, потоков событий, отчётов и другой информации, необходимой для понимания положения дел.

Если подписка на эту Облачную Услугу приобретена на уровне Enterprise, то дополнительно предоставляются следующие возможности:

- Стратегическое повторное использование артефактов проектирования и разработки жизненного цикла за счёт повторно используемых продуктов, систем, подсистем и компонентов в разработке
- Управление конфигурацией IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS и Global Configuration Management на протяжении всего жизненного цикла.

#### **1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS**

Эта Облачная Услуга доступна только для уровня Enterprise и включает описанные выше функции 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. Клиенты, приобретающие эту услугу, могут перед её предоставлением дополнительно попросить заменить IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager на IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager. Помимо этого, услуга предлагает универсальный доступ к инженерной

информации на протяжении всего жизненного цикла и помогает решать важнейшие инженерные задачи:

- a. находить релевантную информацию, независимо от того, где размещаются данные и где осуществляется управление ими;
- b. понимать конструкторские изменения и реагировать на них, обеспечивая полную обзорность на протяжении всего цикла разработки;
- c. обеспечивать визуализацию и проводить анализ, которые помогают превратить полученную информацию в прогнозируемые результаты;
- d. создавать, редактировать и совместно использовать модели и конструкции, интегрировать артефакты конструирования с другими ресурсами; и
- e. коллективно пересматривать, анализировать и создавать отчёты по моделям и конструкциям.

#### **1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS**

Данная Облачная Услуга автоматизирует процесс подготовки отчётов в виде документов на основе данных о разработке систем и программного обеспечения организации для следующих целей:

- a. нерегулярное использование;
- b. автономное коллективное или персональное рассмотрение;
- c. официальное рассмотрение;
- d. договорные обязательства;
- e. регуляторный надзор.

Данная Облачная Услуга позволяет пользователям формировать документы в форматах Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF и HTML с помощью собственного веб-интерфейса. Клиентам, которым требуются собственные шаблоны публикаций, необходимо приобрести отдельную лицензию на локальную программу IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing для разработки шаблонов PUB или обратиться в IBM или к стороннему разработчику для разработки необходимых шаблонов публикаций.

Эту Облачную Услугу можно приобрести только на уровне Enterprise или Professional вместе с дополнительной услугой IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC.

#### **1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next**

Данная Облачная Услуга предлагает решение, совместимое с инструментом управления требованиями IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, который можно развернуть в облаке или в локальной инфраструктуре. Авторы могут пользоваться наработками Watson для повышения качества разрабатываемых требований. Инструмент IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next работает на базе встроенного обученного ИИ и предоставляет 10 заранее настроенных индикаторов качества. IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next помогает компаниям ускорить процесс проверки требований, повысить общее качество продуктов и сократить затраты на обучение начинающих разработчиков. Эту Облачную Услугу можно приобретать на основе количества Авторизованных Пользователей или Одновременно работающих Пользователей. Каждое разрешение для Авторизованного Пользователя включает 10 000 Элементов в месяц, а каждое разрешение для Одновременно работающего Пользователя включает 25 000 Элементов в месяц. Эти Элементы можно объединять и перераспределять между пользователями.

#### **1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS**

Данная Облачная Услуга предлагает решение, совместимое с инструментом управления требованиями IBM Engineering Requirements Management DOORS, развернутым в локальной инфраструктуре. Авторы могут пользоваться наработками Watson для повышения качества разрабатываемых требований. Инструмент IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS работает на базе встроенного обученного ИИ и предоставляет 10 заранее настроенных индикаторов качества. IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS помогает компаниям ускорить процесс проверки требований, повысить общее качество продуктов и сократить затраты на обучение начинающих разработчиков. Эту Облачную Услугу можно приобретать на основе количества Авторизованных Пользователей или Одновременно

работающих Пользователей. Каждое разрешение для Авторизованного Пользователя включает 10 000 Элементов в месяц, а каждое разрешение для Одновременно работающего Пользователя включает 25 000 Элементов в месяц. Эти Элементы можно объединять и перераспределять между пользователями.

## **1.2 Дополнительные Услуги**

### **1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant Items**

Оплата данной Облачной Услуги осуществляется по факту использования; эта Облачная Услуга позволяет взимать с Клиента плату за пользование Облачной Услугой сверх предусмотренного в базовом разрешении Клиента на Engineering Requirements Quality Assistant. В качестве альтернативы Клиент может приобрести подписку на дополнительные Элементы.

### **1.2.2 100 ГБ для хранения данных**

Перечисленные ниже Облачные Услуги доступны по подписке и с оплатой за фактическое использование. В рамках этих услуг Клиент получает дополнительное пространство для хранения данных блоками по 100 ГБ. Когда у Клиента остаётся менее 10% предоставленных ресурсов хранения, в его среду добавляется еще 100 ГБ. В зависимости от индивидуального предложения, плата может взиматься за превышение объёма, предусмотренного подпиской, или за фактическое использование.

#### **Дополнительная ёмкость хранилища по подписке:**

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

#### **Дополнительная ёмкость хранилища с оплатой за фактическое использование:**

- 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**

В рамках данной Облачной Услуги IBM создаёт и настраивает решение CLM on Cloud Professional в среде, развёрнутой в виртуальном частном облаке. Это позволяет предложить Клиенту изолированные выделенные ресурсы. В некоторых случаях это обязательное требование для других Облачных Услуг.

### **1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management**

Данная Облачная Услуга предлагает возможность управления конфигурацией с помощью решения Engineering Lifecycle Management (ELM) on Cloud уровня Professional. В рамках этой услуги можно воспользоваться средствами управления конфигурацией для IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, проектов IBM Engineering Test Management SaaS, а также компонента Global Configuration Management из IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS. При этом также будут включены сопутствующие возможности, например Lifecycle Query Engine. Для того чтобы воспользоваться этой Облачной Услугой, необходима услуга IBM Engineering Lifecycle Management Base Virtual Private Cloud (VPC).

### **1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test**

Данная Облачная Услуга предлагает точную копию данных производственной среды в том же VPC (Virtual Private Cloud - Виртуальное Частное Облако), в котором развёрнута производственная среда ELM. Сервер будет переименован для предупреждения конфликтов URL с производственной средой. Доступ к среде и идентификация пользователей выполняются так же, как в производственной среде. Среда тестирования будет создана с такой же конфигурацией и топологией серверов, как производственная среда ELM, однако в неё будет включён минимальный

объём вычислительных ресурсов, необходимый для выполнения приложений с 25 одновременными пользователями. Для управления средой тестирования и внесения изменений в эту среду будет применяться процесс управления изменениями. В состав услуги входит внесение одного значительного изменения (обновление версии, установка крупного исправления, ifix) в месяц. Мониторинг ресурсов не входит в состав услуги, целевые уровни обслуживания не предусмотрены и не гарантируются. Предоставляются услуги резервного копирования. Для этого непроизводственного экземпляра нельзя создавать заявки на поддержку с уровнем Серьёзности 1.

#### **1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox**

Данная Облачная Услуга предлагает изолированную среду в том же VPC, в котором развёрнута производственная среда ELM, с теми же компонентами, доступом к среде и идентификацией пользователей, но без идентичной копии данных производственной среды. Клиент получит права доступа, необходимые для внесения изменений в среду, включая управление расширениями, настройку и возможность перезапустить приложения (в случае запроса). Среда будет создана с минимальным количеством серверов и объёмом ресурсов, необходимыми для работы приложений с 10 одновременными пользователями. Мониторинг ресурсов не входит в состав услуги, целевые уровни обслуживания не предусмотрены и не гарантируются. Предоставляются услуги резервного копирования. Для этого непроизводственного экземпляра нельзя создавать заявки на поддержку с уровнем Серьёзности 1 или 2.

#### **1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test**

Данная Облачная Услуга предлагает идентичную копию данных производственной среды серверов приложений основной Облачной Услуги. Среда создаётся в другом VPC, отличном от производственного. У клона среды будет такая же топология серверов, как у производственной среды, но при этом в ней будет минимальный объём вычислительных ресурсов, необходимый для выполнения приложений с 25 одновременными пользователями. В состав услуги входит одно значительное обновление/изменение в месяц; у Клиента будет возможность выполнять приёмочное тестирование (UAT). Данное предложение предоставляется ежемесячно с минимальным периодом тестирования в один месяц. В среду не будет входить VPN для соединения площадок, хотя её можно будет добавить за отдельную плату. Если будет добавлена VPN для соединения площадок, пользователям нужно будет изменить файл /etc/hosts таким образом, чтобы обеспечить доступ к среде приёмочного тестирования, поскольку у неё будет такой же URL, как у производственной среды. В домен не вносятся изменения. Переименование серверов не требуется и не поддерживается. Доступ пользователей к среде UAT осуществляется по протоколу SSL через VPN к облачному серверу LDAP. Предоставляются услуги резервного копирования. Мониторинг ресурсов не предоставляется, поэтому целевые уровни обслуживания не предусмотрены и не гарантируются. Для этого непроизводственного экземпляра нельзя создавать заявки на поддержку с уровнем Серьёзности 1 или 2.

### **1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)**

Следующие удалённые услуги предоставляются после подготовки среды. Они должны быть оказаны в течение 90 дней с момента подготовки среды SaaS и зависят от поручения Клиента, доступности ресурсов Клиента и действий, указанных Клиентом.

#### **1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import**

В рамках этой услуги по настройке портов IBM будет осуществлять импорт данных после развёртывания среды ELM on Cloud Base. Поддерживается импорт из CLM 5.0.2 и более поздних версий; в иных случаях требуются дополнительные платные услуги. Общий объём данных, импортируемых из базы данных и хранилища, ограничен 300 ГБ; при превышении этого ограничения будет взиматься дополнительная плата. Если доменное имя целевой среды отличается от доменного имени источника данных, также будет выполнена процедура изменения доменного имени.

#### **1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN**

В рамках этой услуги настройки после предоставления IBM создаст VPN для подключения к ELM on Cloud Base уровня Professional, а также будет управлять этой VPN и сопровождать её эксплуатацию. Эта VPN предоставляет безопасный шлюз, который позволяет обеспечивать соединение пользователей с локальными приложениями в пределах их собственного брандмауэра. Облачная среда Клиента будет скрыта от общедоступного Интернета. Шлюз

обеспечивает зашифрованное соединение между локальной системой и средой Облачной Услуги для более безопасной передачи данных между локальным приложением и Облачной Услугой. Для того чтобы воспользоваться этой Облачной Услугой, необходима услуга IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC).

### 1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP

В рамках данной услуги настройки после предоставления устанавливается соединение ELM уровня Professional с корпоративным каталогом Active Directory или службой LDAP Клиента. Этот вид интеграции даёт возможность идентифицировать пользователей с помощью корпоративной службы каталогов LDAP Клиента. Для того чтобы воспользоваться этой Облачной Услугой, необходима услуга IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC).

## 2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Ссылки на применимые Спецификации:

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

## 3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

\* Плата за подписку – это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

## 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьезности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Платежи

### 4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Число Одновременно работающих Пользователей - это число пользователей, одновременно обращающихся к Облачной Услуге любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) в любой момент времени. Лицо, одновременно с другими обращающееся к Облачной Услуге несколько раз, считается одним Одновременно работающим Пользователем.

В контексте данной Облачной Услуги использование будет измеряться путем определения пикового одновременного использования в течение каждого часа в течение месяца.

- Гигабайт (ГБ) — это  $2^{30}$ -й степени байт данных, которые обрабатываются, используются, хранятся или конфигурируются в рамках Облачных Услуг.
- Соединение – это связь с базой данных, приложением, сервером или устройством любого другого типа, которые были или становятся доступными для Облачных Услуг.
- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Элемент — это экземпляр конкретного элемента, который обрабатывается, управляется Облачной Услугой или связан с использованием Облачной Услуги.

Для Облачных Услуг IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS и IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next Элементом является любой артефакт, анализ которого осуществляется Облачной Услугой.

### 4.2 Плата за дистанционные услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

## 5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Обязанности Клиента в сфере администрирования

Клиент несёт ответственность за администрирование приложений, включая выполнение следующих задач:

- а. Координация и взаимодействие с конечными пользователями
- б. Администрирование пользователей и проектов
- в. Выявление неполадок и сопровождение их устранения
- г. Пользовательское тестирование после установки исправлений, внесения запрошенных изменений в конфигурацию и установки новых версий.
- д. Настройка рабочих элементов, рабочих процессов и отчётов



## 5.2 Обновления и исправления

Как правило, установка обновлений и исправлений для Облачной Услуги IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS осуществляется во время окна планового обслуживания в третью пятницу каждого месяца. Для Клиентов уровня Professional Облачная Услуга отключается в 18:00 и включается в 21:00 по местному времени центра обработки данных. Облачная Услуга обеспечивает заблаговременное информирование заказчиков о плановом обслуживании и неполадках. Как правило, обновления устанавливаются в течение 60 дней после выпуска локальной версии решения.

Обычно установка обновлений и исправлений для Облачных Услуг IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS и for DOORS Next осуществляется во время окна планового обслуживания в каждый четверг. Если Облачную Услугу потребуется отключить в пределах окна обслуживания, она будет отключена в 16:00 и включена до 18:00 по местному времени центра обработки данных.

## 5.3 Поддерживающее программное обеспечение

В Облачную Услугу IBM Requirements Quality Assistant входит следующее Поддерживающее программное обеспечение:

- a. Поддерживающее программное обеспечение IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next представляет собой модуль, добавляемый Клиентом в продукт IBM DOORS Next Generation с помощью индивидуального URL Клиента. Интерфейс модуля предоставляет оценку качества и рекомендации конечному пользователю.
- b. Поддерживающее программное обеспечение IBM Requirements Quality Assistant for DOORS представляет собой модуль, устанавливаемый в клиент DOORS и подключаемый к Облачной Услуге с использованием URL-адреса Клиента. Интерфейс модуля предоставляет оценку качества и рекомендации конечному пользователю. Данная Облачная Услуга работает с версией DOORS 9.6.1.6+ и поддерживает Windows 10.

## 5.4 Конфигурация предложения

Клиент может предписать IBM не использовать Содержимое Клиента для целей, изложенных в Разделе 1.1.9, отключив компонент «Teach Watson» (Обучение Watson) на панели управления Облачной Услужы. Если Клиент отключит компонент «Teach Watson», IBM выполнит эти указания при следующем предоставлении Облачной Услужы и не будет использовать Содержимое Клиента, связанное с этой отправкой, если в Описании Облачной Услужы IBM не разрешено иное.

## 5.5 Ограничения в отношении безопасного шлюза

Использование необязательного компонента "шлюз" Клиент осуществляет на свой собственный риск. Клиент соглашается освободить IBM от возмещения ущерба, причинённого Клиенту, и ограждать от любых претензий третьих лиц, возникающих в результате или связанных с использованием Клиентом этого компонента или решением Клиента использовать те каналы связи между другими приложениями и Облачной Услужы, которые не поддерживают шифрование или не обеспечивают безопасность.

## 5.6 Отзывы

Клиент может предложить IBM усовершенствовать IBM Watson ("Отзывы"). Клиент не несёт никаких обязательств по предоставлению Отзывов, а IBM может по своему усмотрению использовать все предоставленные Клиентом Отзывы.

## 6. Условия, имеющие преимущественную силу

### 6.1 Использование данных

Несмотря ни на какие противоречащие положения раздела "Содержимое и защита данных" базового соглашения между сторонами об использовании Облачной Услужы, преимущественную силу имеют следующие положения: IBM не будет использовать и раскрывать результаты использования Облачной Услужы Клиентом, являющиеся уникальными для его Содержимого (Аналитические данные) или иным образом идентифицирующие Клиента. Однако IBM будет использовать Содержимое и другую информацию, полученную из Содержимого в составе Облачной Услужы, в обезличенном виде, что означает преобразование данных в такую форму, что

они перестают быть персональными данными. IBM будет использовать такие данные исключительно в целях исследований, тестирования и разработки предложений. Положения настоящего раздела будут продолжать действовать и после прекращения или истечения срока действия транзакции.