

## „IBM Alert Notification“

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“

„IBM Alert Notification“ yra paprasta pranešimų paslauga, leidžianti bendradarbiauti IT operacijų komandos nariams. Ji teikia IT personalui pranešimus apie Kliento IT operacijų aplinkoje iškilusias problemas. „Alert Notification“ teikiama kaip paslauga, todėl IBM įdiegia ir valdo reikiamą serverio infrastruktūrą.

- Pasirinktinis IT aplinkos stebėjimas:  
„Alert Notification“ siūlo įspėjimų filtravimą, pavyzdžiui, pagal problemų svarbą. Klientas gali sukurti pasirinktines kontaktų grupes, kurios atspindėtų jo organizacijos struktūrą, kad reikiami pranešimai pasiektų reikiamus darbuotojus.
- Pranešimų kanalai:  
Apibrėžkite IT srities ekspertus, kurie gali reaguoti į problemas Kliento aplinkoje, ir išsaugokite jų kontaktinę informaciją „Alert Notification“, kad jiems būtų automatiškai pranešta apie problemas, kilusias jų atsakomybės srityje. Vartotojai gali būti suskirstyti į grupes ir Klientas gali siųsti pranešimus keliems vartotojams iš karto. Pranešimai gali būti siunčiami el. paštu, SMS ir balso pranešimu.
- Įspėjimų valdymas ir pranešimai:  
Strategija pagrįsti pranešimai leidžia Klientui apibrėžti, apie kuriuos įspėjimus „Alert Notification“ turėtų pranešti Klientui. Klientas gali kurti filtrus, atsižvelgdamas į jo IT aplinkoje atsirandančius įspėjimus, tinkinti filtrus ir priskirti vartotojus bei grupes, kuriems bus pranešama įvykus tokioms pačioms problemoms.  
Nežinomi įspėjimai gali būti perduodami atitinkamam kontaktui po nustatyto laikotarpio. Kliento IT stebėjimo reikalavimams galima sukurti tokius filtrus kaip įspėjimo svarba ir būseną.
- Įspėjimų peržiūros stebėtojas:  
Stebėkite įspėjimų ir pranešimų būseną internete, atlikite su įspėjimais susijusius veiksmus. Pranešimo būseną leidžia Klientui stebėti įspėjimus nuo tada, kai juos gauna sistema, jų apdorojimo metu ir iki problemos išsprendimo. Pakeitimus Klientas gali stebėti įspėjimų retrospektyvoje. Norėdamas pakeisti rodomus įspėjimus, Klientas gali naudoti iš anksto apibrėžtus ir realiojo laiko filtrus.

### 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 gražinimo 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, šalys 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 (-ių) 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=CD67BFE0BFF911E78F8FA93481EF6122>

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 apdorojimo priedas (DPA) ir DPA 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 pasiekiamas tik 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 galėdamas, 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 informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta tolesnėje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 10 procentų nuo vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

#### 3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
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. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetu 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), pateikta techninio palaikymo centro 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:

- Įgaliotasis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Paslauga naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiais priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

### 5.2 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, mokestis už perviršį, pagal Operacijų dokumente nustatytą tarifą, bus taikomas kitą mėnesį po perviršio.

### 5.3 Sąskaitų išrašymo dažnumas

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

## 6. Terminas ir atnaujinimo 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.

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 Prieinamumas ir apribojimai

- Garantija dėl el. paštu / SMS / balso pranešimų sistemoje siunčiamų pranešimų paslaugos prieinamumo ir (arba) veikimo neteikiama.
- SMS ir (arba) balso pranešimų sistema kai kuriose pasaulio vietose gali būti neprieinama. Norėdami nustatyti geografinį prieinamumą, pasinaudokite bandomąja šio pasiūlymo versija.

- Vienas Kliento Įgaliotasis vartotojas per mėnesį gali išsiųsti daugiausia 500 SMS žinučių ir 250 balso pranešimų.
- IBM šifruoja tiek neaktyvius, tiek perduodamus duomenis, tačiau negarantuojame, kad visi trečiųjų šalių operatoriai šifruos viešuosiuose tinkluose perduodamus duomenis.