

„IBM Order Management“

Šiame paslaugos apraše aprašoma „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama kainų ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

„IBM Order Management“ – tai visų kanalų užsakymų tvarkymo debesų kompiuterijos paslauga, leidžianti vidiniams ir išoriniams tiekimo šaltiniams pasiekti Kliento paslaugos lygius ir atitikti verslo taisykles. „Cloud Service“ sujungia užsakymus iš kelių kanalų ir pateikia vieną poreikio, atsargų ir tiekimo visuotiniuose tinkluose, bendradarbiaujant su Kliento tiekėjais, rodinį. „Cloud Service“ integruojama su el. prekyba, sandėliu, tiekimo grandine, finansiniais, mokesčių, mokėjimų ir kitais vidiniais bei išoriniais procesais. „IBM Order Management“ apima šiuos sprendimus pagrįstus paketus ir paslaugas, atitinkančias Klientų užsakymų valdymo proceso poreikius.

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš šių pasiūlymų.

1.1.1 „IBM Order Management-Essentials Edition“

„IBM Order Management-Essentials Edition“ suteikia bazinę visų kanalų užsakymų valdymo „IBM Cloud Service“. Ji apima pagrindines užsakymų valdymo funkcines galimybes, reikalingas norint papildyti esamas el. prekybos iniciatyvas arba įgyvendinti naujas kelių kanalų iniciatyvas. Šis leidimas apima mažesnę standartizuotą pagrindinių funkcijų rinkinį, kuris supaprastina darbą atliekant projektų pasirinkimus, pateikdamas standartizuotus konfigūracijos šablonus. Ši „Cloud Service“ teikiama prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu ir apima šias funkcines galimybes:

- **Užsakymų nukreipimą**
Kaupia, tvarko ir stebi užsakymus, kad būtų užtikrintas paprastų visų kanalų operacijų palaikymas. Tiekimo taisyklės kontroliuoja užsakymų nukreipimą išplėstinėje įmonėje. Suteikia užsakymų nukreipimo modulį, leidžiantį valdyti ir stebėti užsakymą jo gyvavimo ciklo metu: jį kuriant, planuojant, įgyvendinant ir išrašant sąskaitas.
- **Lengvas atsargų pasiekiamumas**
Sujungia atsargų informaciją iš kelių sistemų, sugeneruoja vieną tiekimo ir poreikio rodinį, tiesiogiai susietą su užsakymų įvykdymu. Teikia atsargų prieinamumo užklausų ir rezervavimų iš pardavimo kanalų palaikymą.
- **Planavimą**
Teikia konfigūruojamas taisykles, leidžiančias kontroliuoti užsakymo apdorojimą, atsižvelgiant į tiekimo apribojimus, produktų apribojimus ir Kliento verslo apribojimus.
- **Gražinimą**
Teikia galimybę naudoti paprastus gražinimų kūrimo, patvirtinimo, perdavimo ir pinigų gražinimo apdorojimo procesus.
- **Užsakymų paiešką ir archyvavimą**
Suteikia vieną užsakymų saugyklą, skirtą užsakymams peržiūrėti, sekti ir stebėti jų aktyvaus ir archyvuoto gyvavimo ciklo metu.
- **Operacijų ataskaitų kūrimą**
Suteikia ataskaitų kūrimo galimybes, naudojant operacinius „Cloud Service“ duomenis iš kasdienių operacijų „IBM Cognos Analytics on Cloud“. Šioje „Cloud Service“, naudodamas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ Klientas gali naudoti tik „IBM Cognos“ analizų pavyzdžius, „Cognos“ pagalbines kalbas, struktūros tvarkymo priemonę, ataskaitų studiją, dinaminę užklausą, duomenų modulius ir pavyzdines ataskaitas. „IBM Cognos Analytics on Cloud“ galima naudoti generuoti iki 140 operacinių ataskaitų per savaitę, naudojant „Cloud Service“ duomenis „Cloud Service“ ribose, bet ne kitais tikslais ar kitaip atskirai nuo „Cloud Service“. Klientui draudžiama naudoti „IBM Cognos Analytics on Cloud“ kaip duomenų išgavimo priemonę, norint užpildyti kitas saugyklas. Ataskaitoms kurti skirti aktyviosios duomenų bazės septynių dienų laikotarpio duomenys. Kliento prieigai prie

„IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir jos naudojimui taikomas naujausias Paslaugos aprašo dokumentas, skirtas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ adresu <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Įvykus ginčui, šio Paslaugos aprašo sąlygų dokumente pateiktos sąlygos laikomos viršesnėmis už „IBM Cognos Analytics on Cloud“ Paslaugos aprašo dokumento sąlygas. Šiai funkcijai taikomos IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovo „IBM Cognos Analytics on Cloud“ sąlygos.

Į „Cloud Service“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina šie ištekliai ir paslaugos. Išsamesnės informacijos ieškokite papildomų sąlygų skyriuose.

- Viena (1) Testavimo aplinka
- vieną (1) Gamybos aplinką;

1.1.2 „IBM Order Management-Standard Edition“

„IBM Order Management-Standard Edition“ yra daugiau funkcijų turintis visų kanalų užsakymų valdymo „IBM Cloud Service“ pasiūlymas, padedantis intelektualiai suderinti vidinius ir išorinius tiekimo ir poreikio šaltinius, laikantis organizacijos nustatytų verslo taisyklių. Šis pasiūlymas sujungia užsakymus iš kelių kanalų ir pateikia vieną poreikio, atsargų ir tiekimo visuotiniuose tinkluose, bendradarbiaujant su tiekėjais, rodinį. Šis pasiūlymas integruojamas su el. prekybos, sandėliavimo, tiekimo grandinės, finansų, mokesčių, mokėjimų ir kitais vidiniais bei išoriniais procesais, naudojant įvairius palaikomus integracijos metodus. Ši „Cloud Service“ teikiama prenumeratos ir mokėjimo už naudojimą pagrindu ir apima šias funkcines galimybes:

- Užsakymų tvarkymas
Kaupia, tvarko ir stebi užsakymus visais kanalais, įgalinant sudėtinį kelių lygmenų užsakymų tvarkymą ir galimybę aptikti ir paskelbti problemines situacijas. Intelektualusis tiekimo šaltinių paieškos modulis koordinuoja kelių dalyvių procesus išplėstinėje įmonėje. Suteikia vieną užsakymų saugyklą, skirtą užsakymo gyvavimo ciklui modifikuoti, atšaukti, sekti ir stebėti.
- Kelių etapų atsargų matomumas
Sujungia atsargų informaciją iš kelių sistemų ir sugeneruoja vieną kelių poreikio ir tiekimo tipų rodinį. Suderina poreikio ir tiekimo tipus keliuose tiekimo grandinės etapuose pagal verslo taisykles, apimančias atsargų segmentavimą, gaunamas atsargas, atsargų slenksčių stebėjimą ir atsargų judėjimo spartą. Teikia rodinius, atsižvelgiant į vaidmenį.
- Planavimo optimizavimas
Teikia konfigūruojamas taisykles, leidžiančias kontroliuoti užsakymo apdorojimą, atsižvelgiant į išplėstines optimizavimo taisykles, kelių lygmenų užsakymų ryšius, tiekimo ir išteklių taisykles, produktų ir ryšių taisykles, taip pat Kliento verslo taisykles ir pristatymo nuostatas.
- Atvirkštinė logistika
Susieja kelias grąžinimo arba remonto užklausas su originaliais pardavimo užsakymais, kad būtų galima sekti remonto gyvavimo ciklą. Seka atšauktas atsargas atgal iki atitinkamos vietos, atsižvelgiant į verslo taisykles.
- Išplėstinė užsakymų paieška ir archyvavimas
Teikia išplėstinius įrankius, skirtus užsakymų paieškai, saugojimui ir stebėjimui užsakymo aktyvaus ir archyvuoto gyvavimo ciklo metu.
- Operacijų ataskaitų kūrimą
Suteikia ataskaitų kūrimo galimybes, naudojant operacinius „Cloud Service“ duomenis iš kasdienių operacijų „IBM Cognos Analytics on Cloud“. Šioje „Cloud Service“, naudodamas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ Klientas gali naudoti tik „IBM Cognos“ analizų pavyzdžius, „Cognos“ pagalbines kalbas, struktūros tvarkymo priemonę, ataskaitų studiją, dinaminę užklausą, duomenų modulius ir pavyzdines ataskaitas. „IBM Cognos Analytics on Cloud“ galima naudoti generuoti iki 140 operacinių ataskaitų per savaitę, naudojant „Cloud Service“ duomenis „Cloud Service“ ribose, bet ne kitais tikslais ar kitaip atskirai nuo „Cloud Service“. Klientui draudžiama išgauti duomenis iš „IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir naudoti kitose saugyklose. Ataskaitoms kurti skirti aktyviosios duomenų bazės septynių dienų laikotarpio duomenys. Kliento prieigai prie „IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir jos naudojimui taikomas naujausias Paslaugos aprašo dokumentas, skirtas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ adresu <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Įvykus ginčui, šio Paslaugos aprašo sąlygų dokumente pateiktos sąlygos laikomos viršesnėmis už „IBM Cognos

Analytics on Cloud“ Paslaugos aprašo dokumento sąlygas. Šiai funkcijai taikomos IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovo „IBM Cognos Analytics on Cloud“ sąlygos.

Į „Cloud Service“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina šie ištekliai ir paslaugos. Išsamesnės informacijos ieškokite papildomų sąlygų skyriuose.

- Viena (1) Integravimo aplinka
- Viena (1) Testavimo aplinka
- Viena (1) Priešgamybinė aplinka
- vieną (1) Gamybos aplinką;
- Vienos (1) dienos Atkūrimo taško tikslas ir keturiasdešimt aštuonių (48) valandų Atkūrimo laiko tikslas

1.2 Pasirinktinės paslaugos

Toliau aprašytos „IBM Order Management“ parinktys:

1.2.1 „IBM Order Management – AddOn – Store Engagement“

„Store Engagement“ skirta parduotuvės darbuotojų efektyvumui visose parduotuvės srityse, įskaitant tarnybinėse patalpose ir klientų aptarnavimo salėje atliekamas funkcijas, didinti. „Store Engagement“ yra šios galimybės:

- Galimybė rinkti, pakuoti užsakymus arba siųsti parduotuvėje vykdomus užsakymus.
- Peržiūrėti, vykdyti ir valdyti parduotuvėje gaunamas rinkimo, pakavimo ir siuntimo užduotis.
- Įrašyti, vykdyti ir valdyti parduotuvėje gaunamas siuntų ir užsakymų priėmimo veiklas.
- Peržiūrėti, vykdyti ir valdyti rinkimo, pakavimo, siuntimo užduotis arba priimti perdavimo užsakymus, gaunamus parduotuvėje ir siunčiamus iš jos.
- Paketinis rinkimas suteikia galimybę rinkti iš karto kelis užsakymus, vienu metu atsižvelgiant į prekes ir vieną užsakymą.
- Parduotuvės valdymo pultas, skirtas parduotuvės kliento užsakymo vykdymo būsenai peržiūrėti.
- Galimybė fiksuoti parduotuvės užsakymą, nepaisant vykdymo metodo arba vykdymo vietos, atsižvelgiant į turimas atsargas visame vykdymo tinkle.
- Spartaus užsakymo fiksavimo ir atsiskaitymo galimybės.
- Išplėstinis klientų aptarnavimas su užsakymo modifikavimo galimybėmis, įskaitant užsakymo atšaukimą, eilutės atšaukimą, vykdymo metodo keitimą, prekių pridėjimą / šalinimą, kainos koregavimą ir užsakymo pastabų pridėjimą / modifikavimą.
- Visų užsakymų, neatsižvelgiant į įsigijimo kanalą, grąžinimo galimybė, įskaitant perdavimo fiksavimą. Galimybė fiksuoti anoniminius grąžinimus.
- Klientų pritraukimas („clienteling“) teikia asmeniškai pritaikytas rekomendacijas ir užsakymo istorijos informaciją, pateikiančią išsamesnį kliento vaizdą. Galimybė pridėti visuose kanaluose matomas pastabas apie klientą.

Įsigyti „Store Engagement“ priedą yra būtina išankstinė sąlyga norint saugykloje naudoti bet kurį Kliento įrenginį, kuris naudoja arba iškviečia Užsakymo valdymo API ir paslaugą.

1.2.2 „IBM Order Management – AddOn – Call Center“

„Call Center“ yra žiniatinkliu pagrįstas debesų paslaugos skambučių centro sprendimas, suteikiantis klientų aptarnavimo atstovams (KAA) vieną prieigos prie komercinės informacijos tašką. „Call Center“ lanksčiai bendrauja su klientais, kad užtikrintų galimybę pateikti ir įvykdyti užsakymą iš bet kurios vietos.

„Call Center“ leidžia skambučių centro atstovams:

- užtikrinti sklandų klientų aptarnavimą, kai jie susisiečia su jūsų prekės ženklo atstovais per skambučių centrą, parduotuvėje arba internetu;
- pasiūlyti vieną klientų operacijų rodinį, kad būtų galima klientams pasiūlyti aktualesnių kryžminių ir papildomų pardavimų galimybių;
- greitai ir efektyviai atlikti sudėtingus užsakymų pakeitimus;
- suplanuoti pristatymus ir paskyrimus vienu skambučiu (nebereikia skambinti kelis kartus);

- pašalinti neužbaigtus užsakymus su galimybe perimti kliento internetinį prekių krepšelį;
- greitai sukonfigūruoti prekes ir paslaugas pagal kliento reikalavimus.

Įsigyti „Call Center“ priedą yra būtina išankstinė sąlyga bet kuriam klientų aptarnavimo atstovui norint pasiekti Užsakymo valdymo API ir paslaugas, kad atliktų bet kurią iš anksčiau nurodytų „Call Center“ veiklų.

1.2.3 „IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration“

Automatiškai sukuria pirkimo užsakymus (PU), skirtus siųsti tiekėjams kaip tiesioginio pristatymo arba papildymo užsakymus, tvarko PU gyvavimo ciklą ir seka išimtis, įskaitant automatinį užsakymo būsenos pagal susietus PU naujinimą.

1.2.4 „IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments“

Leidžia planuoti pristatymą, diegimą ir kitas papildomas paslaugas užsakymo operacijos metu. Naudojami taisyklėmis pagrįsti pasižadėjimas, teikėjo pasirinkimas ir komandos priskyrimas, taikant integruotą atsargų kontrolę, pristatymą ir paslaugų vykdymą.

1.2.5 „IBM Order Management – AddOn – Configurator“

Leidžia klientams, pardavimo atstovams ir kanalo partneriams tinkinti sudėtingus produktus ir paslaugas, remiantis keliomis parinktimis ir prekei būdingomis taisyklėmis.

1.2.6 „IBM Order Management – AddOn – Pricing“

Teikia taisyklėmis pagrįstą kainodarą, remiantis konfigūruotais užsakymais kaip bendra tarpkanalinės kainodaros paslauga.

1.2.7 „IBM Order Management – AddOn – Quoting“

Leidžia kurti pasiūlymus ir derėtis dėl jų, automatizuoti patvirtinimo procesą ir realizuoti kainos taisykles.

1.2.8 „IBM Order Management – AddOn – Integration Environment“

„Integration Environment“ įtraukta „IBM Order Management Standard Edition“. Ji neįtraukta į „IBM Order Management Essentials Edition“ prenumeratą. Ji pasiekama kaip „Cloud Service“ priedas, jei reikia papildomų „Integration Environment“.

1.2.9 „IBM Order Management – AddOn – Test Environment“

„Test Environment“ įtraukta į „IBM Order Management Essentials Edition“ ir „IBM Order Management Standard Edition“. Ji galima kaip „Cloud Service“ priedas, jei reikia papildomų „Test Environment“.

1.2.10 „IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability“

Siekdamas prisitaikyti prie kalendorinių mėnesių, kuriais „Cloud Service“ palaikomas didžiausias Užsakymo eilučių per valandą skaičius viršija didžiausią leistiną Užsakymo eilučių skaičių, Klientas gali padidinti proveržio galimybes, palyginti su standartinėmis, kurios nurodytos toliau esančiame skyriuje Pasiūlymo standartai. Proveržio galimybes galima didinti po 1 000 Užsakymo eilučių per valandą ir mokestis taikomas už naudojimą. Mokestis už šią galimybę Klientui gali būti taikomas tais mėnesiais, kuriais jis pateikė prašymą išplėsti apdorojimo galią ir tik tokį laiko tarpą, per kurį Klientas galėjo naudotis galimybe. Šią paslaugą būtina užsisakyti iš anksto ne mažiau nei prieš 60 dienų prieš numatomo proveržio mėnesį (-ius).

1.2.11 „IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support“

Užtikrina ne 1 sudėtingumo lygio palaikymą papildomoje antrojoje arba trečiojoje laiko juostoje.

1.2.12 „IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network“

VPN reikalingas „Cloud Service“ tik tuo atveju, jei integravimo ryšys yra nešifruotas arba netinkamai apsaugotas internete. Perteklinės grandinės reikalingos siekiant užtikrinti gerą pasiekiamumą.

1.2.13 „IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB“

Suteikia patobulintų ryšio pasirinkčių klientams, kad būtų galima kurti tiesioginius privačius ryšius tarp jų nuotolinio tinklo aplinkų ir „IBM Cloud“ įdiegčių.

1.2.14 „IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement“

Teikia atkūrimo tikslų patobulinimą, siekiant užtikrinti verslo tęstinumą: keturių (4) valandų Avarinio atkūrimo laiko tikslą ir dviejų (2) valandų Avarinio atkūrimo taško tikslą. „Recovery Time Improvement“ galima naudoti tik su „Standard Edition“.

1.3 Akceleravimo paslaugos

Diegimo užtikrinimo paslaugos

Diegimo užtikrinimo paslaugos – tai konsultavimo paslaugos, kurias teikdama IBM parengia nurodytos apimties ir srities, apibrėžtos taikomam pasiūlymui aprašytam toliau („Aprėpties planai“), Kliento „Cloud Service“ diegimo planų apžvalgą, kad būtų galima įvertinti tinkamą iš anksto parengtos „Cloud Service“ funkcijų ir išplėsti bei tinkinti skirtos architektūros / technologijų naudojimą. Rengdama apžvalgą IBM pateiks geriausios praktikos pasiūlymų dėl pagrindinių tinklečių, išplėtimų architektūros bei dizaino ir dėl sprendimo diegimo planavimo.

Klientas laiku pateiks su Aprėpties planais susijusią pagrindinę ir papildomą informaciją bei dokumentus, kad būtų galima atlikti apžvalgas, ir paskirs tinkamus už Aprėpties planus atsakingus savo arba nurodyto trečiosios šalies paslaugų teikėjo darbuotojus, kurie prireikus pateiks tiesioginės praktinės informacijos. Klientas arba Kliento nurodyta trečioji šalis bus laiku pasirengusi peržiūrėti apžvalgų rezultatus.

IBM neteikia jokios garantijos, kad pradžioje įsigyto valandų skaičiaus pakaks Kliento planui apžvelgti. Norint atlikti visapuse apžvalgą gali reikėti įsigyti papildomų konsultavimo valandų. Jei įsigytų valandų nepakanka visam projektui apžvelgti, prioritetas teikiamas aprėpties platumui, o ne gyliui. Neatsižvelgiant į tai, ar visos valandos buvo panaudotos, ši paslauga bus laikoma atlikta įvykdžius bendrai suplanuotas ir priskirtas užduotis, pateikus rezultatus pagal Kliento Operacijų dokumente nurodytą valandų skaičių ir kartu su Klientu peržiūrėjus apžvalgą. Jei Klientas negali pateikti reikiamos informacijos, kad būtų galima laiku suteikti Diegimo užtikrinimo paslaugą, Diegimo užtikrinimo paslaugos veiksmai bus nutraukti, o paslauga bus laikoma atlikta.

Diegimo užtikrinimo paslaugos teikiamos tik paslaugos teikimo laikotarpiu, taikant didžiausią valandinį įsipareigojimą ir toliau aprašytą kiekvienam taikomam pasiūlymui nurodytą aprėpties sritį. Bet kokios nepanaudotos konsultavimo valandos paslaugos teikimo laikotarpio pabaigoje nustos galioti ir bus prarastos.

1.3.1 „IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental“

Ši paslauga per šešių (6) mėnesių paslaugos teikimo laikotarpį, kuriant ir diegiant „Cloud Service“, suteikia daugiausiai 80 kaupiamųjų konsultavimo apie apžvalgas valandų. Apžvalgos apima sprendimo struktūros ir apibrėžties dokumentus ir diegimo projekto planą. Prireikus apžvalgų sąrašas gali būti modifikuojamas abipusiu Kliento ir IBM susitarimu, atsižvelgiant į numatomas projekto rizikas.

1.3.2 „IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard“

Ši paslauga per šešių (6) mėnesių paslaugos teikimo laikotarpį, kuriant ir diegiant „Cloud Service“, suteikia daugiausiai 160 kaupiamųjų konsultavimo apie apžvalgas valandų. Apžvalgos apima sprendimo struktūros ir apibrėžties dokumentus, diegimo projekto planą, makroplanus / spartaus kūrimo planus, testavimo planus, paleidimo parengimo planą, „Business User & DevOps“ parengimo planą ir techninių žinių perdavimo planą. Prireikus apžvalgų sąrašas gali būti modifikuojamas abipusiu Kliento ir IBM susitarimu, įtraukiant kitų apžvalgų pagal numatomas projekto rizikas.

1.3.3 „IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive“

Ši paslauga per šešių (6) mėnesių paslaugos teikimo laikotarpį, kuriant ir diegiant „Cloud Service“, suteikia daugiausiai 240 kaupiamųjų konsultavimo apie apžvalgas valandų. Apžvalgos apima funkcinis reikalavimus, nefunkcinis reikalavimus, sprendimo struktūros ir apibrėžties dokumentus, projekto planą, makroplanus / spartaus kūrimo planus, našumo tikslus, testavimo planus, kūrimo ir diegimo procesą, paleidimo parengimo planą, „Business User & DevOps“ parengimo planą ir techninių žinių perdavimo planą. Prireikus, apžvalgų sąrašas gali būti modifikuojamas abipusiu Kliento ir IBM susitarimu, įtraukiant kitų apžvalgų pagal numatomas projekto rizikas.

1.3.4 „IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension“

Ši paslauga pratęsia „Fundamental“, „Standard“ ir „Comprehensive“ Diegimo užtikrinimo paslaugas papildomomis aštuoniomis valandomis, pridedamomis prie pradinių sąlygų.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

IBM Duomenų tvarkymo priede <http://ibm.com/dpa> (DTP) bei Duomenų tvarkymo ir Apsaugos duomenų lape (-uose) (nurodomame (-uose) kaip duomenų lapas (-ai) arba DTP įrodymas (-ai) toliau nurodytuose saituose pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos parinktys, susijusios su galimu tvarkyti Turinio tipu, įtrauktais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifikacija. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (GDPR).

Užsakymų valdymas:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

„Store Engagement“ priedas:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

„Call Center“ priedas:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM teikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultata padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Paslaugos neveikimo apibrėžimas, prašymų pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama „IBM Cloud Service“ palaikymo vadove https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Prieinamumas	Kreditas (% mėnesio prenumeratos mokesčio*)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokestis yra teiginyje minimo mėnesio sutartinė kaina.

3.2 Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninį palaikymą, įskaitant palaikymo kontaktinę informaciją, sudėtingumo lygius, pasiekiamumo palaikymo valandas, atsakymo laiką ir kitą palaikymo informaciją ir procesus rasite pasirinkę „Cloud Service“ IBM palaikymo vadove svetainėje <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ mokesčio apskaičiavimo metodai nurodyti Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Services“ konfigūracijos.
- Užsakymo eilutė yra eilutės elementas „Cloud Service“ valdomame arba apdorojamame užsakyme.
- Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo, kuris yra pasiekiamas „Cloud Service“ arba buvo toks padarytas, saitas arba sąsaja.

- Kliento įrenginys yra bet koks įrenginys, pateikiantis užklausą arba gaunantis vykdymo komandas, atliekantis procedūras ar vykdamas taikomas programas iš serverio aplinkos, turinčios prieigą prie „Cloud Service“.
- Įgaliojasis vartotojas – tai unikalus vartotojas, kuriam bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteikiama teisė naudotis prieiga prie „Cloud Services“.
- Įsipareigojimas yra profesionali arba mokymo paslauga, susijusi su „Cloud Services“.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Įgalinimo programinė įranga

Įgalinimo Programinė įranga pateikiama Klientui laikantis šių sąlygų:

Įgalinimo programinė įranga	Taikomos licencijos sąlygos (jei yra)
„IBM Order Management Developer Toolkit“	https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Mokėjimo kortelių pramonės (Payment Card Industry – PCI) sąskaitos duomenys

„Cloud Service“ nėra skirta PCI sąskaitos duomenims laikyti, perduoti arba apdoroti. Jei norite sumažinti atskleidimo riziką, PCI sąskaitos duomenis reikėtų pakartotinai nukreipti, paslėpti naudojant „iFrame“ ar kitą technologiją, kuri perduoda PCI sąskaitos duomenis iš Kliento naršyklės tiesiogiai PCI reikalavimus atitinkančiam mokėjimo paslaugų teikėjui.

Jei būtina, „Cloud Service“ leis PCI sąskaitos duomenims praeiti tinklu ir apdoroti juos serverio atvaizduose DMZ ir Taikomosios programos pakopoje. PCI sąskaitos duomenis galima apdoroti atmintyje ir persiųsti Kliento mokėjimo paslaugų teikėjui, tačiau neleidžiama persiųsti į duomenų bazę arba įrašyti bet kokio įrenginio su „Cloud Service“ bet kokioje failų sistemoje.

Prenumeratos laikotarpiu IBM laikysis Mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugos standarto (PCI DSS) reikalavimų, taikomų valdikliams, kurie tvarkomi „Cloud Service“. Atitinkami valdikliai bus dokumentuoti naudojant Prekybininko įsivertinimo apklausą (D versija) („Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D“ – SAQ D), į kurią įtrauktas Atitikties atestatas („Attestation of Compliance“ – AOC), arba naudojant atitinkamą ataskaitos kūrimo metodą, kaip nurodyta PCI DSS.

5.3 „Cloud Service“ atnaujinimai

Kaip nustatė IBM, IBM gali diegti Programos ir (arba) „Cloud Service“ naujinimus, versijos naujinimus, priežiūros įrangą ir pataisas. Klientas yra atsakingas už tai, kad Plėtiniai išliktų suderinami su „Cloud Service“, ir už Plėtinių, būtinų tokiam suderinamumui išlaikyti, testavimą arba kūrimą. Naudojant Programos versijos naujinimus ar kitus pakeitimus, kurie, IBM nuomone, gali turėti įtakos Kliento Plėtiniams, išskyrus su sauga susijusias ar panašias pataisas, kurias IBM laiko būtinomis taisant didelius „Cloud Service“ pažeidžiamumus, IBM, prieš skatindama tokius „Cloud Service“ pakeitimus, suteiks Klientui kūrimo įrankių rinkinį, kad jis galėtų sukurti vietinę „Sandbox“ aplinką ir išbandyti savo Plėtinius.

5.4 Plėtiniai

Plėtiniai leidžia Klientui konfigūruoti „Cloud Service“ pagal Kliento verslo reikalavimus, kuriant „Cloud Service“ taikomajai programai skirtus programinės įrangos plėtinius. Plėtiniai yra Turinys (kaip apibrėžta Kliento bazinėje IBM sutartyje dėl „Cloud Service“), teikiamas Kliento naudojant „Cloud Service“, ir nėra „Cloud Service“ dalis. Klientas atsakingas už visų Plėtinių kūrimą, valdymą, techninę priežiūrą ir palaikymą. Klientas gali sudaryti atskirą sutartį su IBM arba trečiosios šalies rangovu, specialiai raštu IBM įgaliotai kurti Plėtinius.

a. Kliento sukurtiems Plėtiniams taikomos šios papildomos sąlygos:

- (1) Tikrindama Sutarties sąlygų laikymąsi, IBM turės teisę peržiūrėti ir patvirtinti arba atmesti Plėtinių projektavimo dokumentus, bandymo planus, bandymo rezultatus ir objekto kodą.
- (2) IBM gali reikalauti Kliento atlikti IBM nurodytus našumo bandymus. Prieš pradėdamas naudoti „Cloud Service“, Klientas iš anksto pateiks tokius projektavimo dokumentus, tikrinimo planus ir

rezultatus bei objekto kodą IBM peržiūrėti per pagrįstą laiko tarpą, ir bendradarbiaus su IBM sprendžiant IBM nustatytas problemas.

- (3) Klientas sutinka naudoti ir prižiūrėti programą, skirtą apsaugoti nuo kenkėjiškos programinės įrangos, įskaitant virusus, Trojos arklius, aptarnavimo perkrovų ir kitų ardančių ir slaptų technologijų, kad jos nepatektų į Plėtinius.
 - (4) IBM gali stebėti ir nuskaityti Plėtinius, ieškodama saugos pažeidžiamumų ir (arba) kenkėjiškos programinės įrangos. IBM gali pašalinti Plėtinius iš bet kurios „Cloud Service“ aplinkos arba sustabdyti „Cloud Service“, kol saugos pažeidžiamumo arba kenkėjiškos programinės įrangos problema bus pašalinta.
 - (5) Plėtinuose nebus įtraukta ir jie neįtrauks jokių trečiosios šalies komercinių arba supakuotų programinės įrangos produktų, kurie veiktų nepriklausomai nuo „Cloud Service“, ir įtraukti bet kokius trečiosios šalies komercinius arba supakuotos programinės įrangos produktus yra draudžiama.
 - (6) Klientas savo lėšomis privalo išmokyti darbuotojus ir palaikyti atitinkamą jų žinių ir įgūdžių lygį, reikalingą dirbant su „Cloud Service“ ir Plėtiniais prenumeratos laikotarpiu. Jeigu IBM nustatys, kad Klientas negali atlikti privalomų užduočių be pagrįstos pagalbos, IBM išskirtinai savo nuožiūra pareikalaus, kad Klientas dalyvautų praktinių žinių perdavimo veikloje su IBM profesionaliais paslaugų darbuotojais. Tokia žinių perdavimo veikla bus papildomai apmokestinama ir vykdoma Kliento sąskaita.
- b. Klientas yra atsakingas už Plėtinių diegimą ir visapusišką tikrinimą visose Aplinkose.
- c. Bet kokie papildomi darbai, kuriuos IBM atliks palaikydama Plėtinius, pavyzdžiui, Plėtinių kūrimas arba kitų integruotų komponentų aktyvinimas, gali būti aprašyti atskirame IBM ir Kliento darbų aprašyme ir už juos bus išrašyta atskira sąskaita faktūra, atsižvelgiant į tokiaame darbų aprašyme nurodytas sąlygas ir mokesčius.

5.5 „Cloud Service“ aplinkos

„Cloud Service“ suteikia programinės įrangos, kuriai IBM teikia palaikymą ir būtiną tinklą, techninę įrangą ir sistemos versijos naujinimus, vykdymo funkcinę infrastruktūrą. Kaip dalį prenumeratos IBM suteikia vieną arba daugiau iš toliau nurodytų aplinkų, atsižvelgiant į „Cloud Service“ leidimą. Papildomų arba atskirų aplinkų, pateikus prašymą, galima įsigyti už papildomą mokestį.

- Integravimo aplinka
Suteikia atskirą, funkciniu atžvilgiu lygiavertį gamybos egzempliorių ir palaikymo infrastruktūrą, kuri naudojama išskirtinai naujosios „Cloud Service“, įskaitant Taikomąją programą ir visus Plėtinius, integravimui ir funkciniam tikrinimui. Siekiant sukurti versiją, kuri būtų paruošta diegti Tikrinimo aplinkoje, Integravimo aplinką numatoma diegti kelis kartus per dieną.
- tikrinimo aplinka
Suteikia atskirą, funkciniu atžvilgiu lygiavertį gamybos egzempliorių ir palaikymo infrastruktūrą, kuri paprastai naudojama naujosios „Cloud Service“, įskaitant Taikomąją programą ir visus Plėtinius, kokybės užtikrinimui, našumo ir galutiniam testavimui. tikrinimo aplinkoje paprastai diegiami tik stabilūs kodų šrautai, rengiant galutiniam diegimui Priešgamybinėje, Gamybos ir Avarinio atkūrimo aplinkose, kur taikoma.
- Priešgamybinė aplinka
Suteikia ribotą gamybos repliką, skirtą diegimui ir Kliento galutinių Taikomųjų programų su bet kokiais Plėtiniais konfigūracijų priimamiesiems tikrinimams. Ši aplinka visuomet tvarkoma pagal gamybos operacijų ir atitikties standartus, tačiau jai netaikomos Paslaugos lygio sutarties sąlygos. Tai pirminė Kliento atliekamų priimamųjų tikrinimų ir galutinio našumo įvertinimo / tikrinimo prieš pradėdant naudoti Gamyboje vieta.
- Gamybos aplinka
Gamybos aplinka – tai galutinė visos „Cloud Service“ gyvavimo ciklo tvarkymo metu vykdomos programinės įrangos vieta. Prieiga prie šios sistemos leidžiama tik IBM personalui ir įgaliotiesiems vartotojams. Gamybos aplinką sudaro Taikomoji programa, sistemos ir palaikymo sistemų infrastruktūra, kurią galutiniai vartotojai ir organizacijos Klientai pasiekia ir naudoja operaciniu pagrindu, vykdydami verslo procesus ir operacijas.

5.6 „Cloud Service“ integravimas

„Cloud Service“ palaiko įvairius integravimo su senstelėjusiomis ir palaikomosiomis paslaugomis metodus. Toliau nurodytos galimybės teikiamos kaip „Cloud Service“ dalis, naudojant virtualiąsias ar fizines grandines arba jų nenaudojant.

- Taikomosios programos sąsaja (API)
Programų, protokolų ir įrankių rinkinys, skirtas programinės įrangos ir taikomųjų programų kūrimui.
- Pranešimų eilė (MQ)
Užtikrina tarpprocesinį ryšį (IPC) arba ryšį tarp to paties proceso gijų. Todėl „Cloud Service“ per „Java Messaging Service“ (JMS) ryšius gali būti MQ tinklų arba tiesioginio ryšio galiniu punktu. „Cloud Service“ neužtikrina nei gaunamo ryšio taško, nei maršruto tarp dviejų (2) ar daugiau galinių punktų, kurie nėra „Cloud Service“ dalis.

5.7 Stebėjimas

IBM atlieka toliau nurodytus stebėjimus, skirtus vertinti „Cloud Service“ nuo fizinės techninės įrangos būklės iki „Cloud Service“ našumo:

- Debesų kompiuterijos infrastruktūros stebėjimas
Stebi debesų kompiuterijos infrastruktūros platformos būseną ir gerovę.
- Taikomosios programos stebėjimas
Stebi debesų kompiuterijos infrastruktūros platformos būseną ir gerovę.
- Dirbtinis stebėjimas
„Modeliuojami vartotojo spustelėjimai“, skirti kartu su Taikomąja programa veikiančių Plėtinių būsenai ir gerovei stebėti.
 - a. Gamybos aplinkos stebėjimas
 - (1) IBM reaguos į platformos stebėjimo priemones, atsižvelgiant į trikties ir poveikio svarbą. Aptiktą Taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 1 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir pradės problemos skubumo nustatymą.
 - (2) IBM stebės Kliento sukurtus dirbtinius naudojimo atvejus bei stebės ir atidarys atitinkamą palaikymo atvejį, atsižvelgiant į „Cloud Service“ padarytą poveikį, ir pradės problemos skubumo nustatymą. Dirbtinis stebėjimas stebi tik „vartotojo modeliuotus spustelėjimus“. IBM stebi Kliento dirbtinį stebėjimą, kad įvertintų „Cloud Service“ pasiekiamumo iš vartotojo perspektyvos. Tai atliekama naudojant automatizuotą nurodytos vartotojo patirties paspaudimų kelio modeliavimo metodą.
 - b. Ne gamybos aplinkos stebėjimas
 - (1) Aptiktą Tikrinimo ir Priešgamybinės aplinkos Taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 2 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir pradės problemos skubumo nustatymą. Jeigu problema išskyla Kliento atsakomybės srityje, IBM praneš apie tai Klientui ir toliau seks atvejį.
 - (2) Aptiktą Integravimo aplinkos taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 3 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir problemą spręs atkurdama paskutinę žinomą darbinę atsarginę kopiją arba įdiegdama iš naujo.

5.8 Užsakymų retrospektyvos saugojimas

„Cloud Service“ vienerius (1) metus saugo užsakymų istoriją aktyvioje lentelėje ir dvejus (2) papildomus metus – retrospektyvos lentelėje.

5.9 Tinklo integravimo parinktys

Toliau nurodytos palaikomos, bet nebūtinės, integravimo su Kliento tinklais parinktys.

- a. Baltasis interneto ryšių sąrašas
Riboja prieigą prie „Cloud Service“ arba „Cloud Service“ dalių leisdamas tik konkrečius viešuosius interneto adresus. Ribota prieiga suteikia lankstumo riboti prieigą prie Kliento priskirtų vietų. Baltasis sąrašas įtrauktas į „Cloud Service“.
- b. Virtualus privatusis tinklas (VPN) internetu

Išplečia privatųjį tinklą viešajame tinkle. VPN sukuriamas nustatant virtualųjį tiesioginį ryšį, naudojant priskirtuosius ryšius, virtualiuosius tunelių protokolus arba eismo šifravimą. VPN reikalingas „Cloud Service“ tik tuo atveju, jei integravimo ryšys yra nešifruotas arba netinkamai apsaugotas internete. Perteklinės grandinės reikalingos siekiant užtikrinti gerą pasiekiamumą. VPN galimas kaip pasirinktinis priedas.

c. „Direct Connect SoftLayer 1GB“

Suteikia patobulintų ryšio pasirinkčių klientams, kad būtų galima kurti tiesioginius privačius ryšius tarp jų nuotolinio tinklo aplinkų ir „IBM Cloud“ įdiegčių. „Direct Connect SoftLayer 1 GB“ galima kaip pasirinktinis priedas.

5.10 Duomenų atkūrimo taškas / Duomenų atkūrimo laikas

Duomenų atkūrimo taškas – ilgiausias leistinas laikotarpis, per kurį dėl gedimo gali būti prarasti IT paslaugos duomenys. Duomenų atkūrimo laikas – tikslinis laikas, per kurį po gedimo turi būti atkurtas verslo procesas, siekiant išvengti nepageidaujamų pasekmių dėl verslo tęstinumo pertrūkio. IBM imsis komerciškai pagrįstų priemonių, kad atitiktų Duomenų atkūrimo tašką / Duomenų atkūrimo laiką, jei IBM pagrįstai nustatė, jog įvyko gedimas. Paleidus Duomenų atkūrimo laiką, Ne gamybos aplinka nepasiekiamas.

5.11 „Order Management“ pasiūlymo standartai

Šiame skyriuje aprašyti pasiūlymo standartai, kuriais apibūdinami tam tikri funkciniai ir techniniai kiekvienos Leidimo prenumeratos apribojimai („Pasiūlymo standartai“). Jei IBM ir Klientas raštu nesutaria kitaip, Kliento „Cloud Service“ naudojimui, bet kokiems „Cloud Service“ diegimams ir konfigūracijoms bei visiems leidžiamiems Plėtiniais taikomi toliau Pasiūlymo standartuose aprašyti apribojimai. Norint naudotis didesne aprėptimi nei toliau nurodyti apribojimai, būtinas susitarimas raštu su IBM ir papildomai prie mokesčių, susijusių su paslaugų diegimu ir tinkinimu, gali būti taikomi papildomi mokesčiai už „Cloud Service“.

Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą, palaikomas „Cloud Service“, didėja, didėjant metinių eilučių skaičiui. Jeigu Klientui reikia laikinai arba nuolat padidinti didžiausią eilučių skaičių per valandą, reikia užsisakyti „Peak Hourly Burst Capability“ priedą. Jeigu šis skaičius viršijamas, „Cloud Service“ našumas gali sumažėti ir PLS nebebus taikoma. Daugiau pajėgumo galima gauti įsigijus „Peak Hourly Burst Capability“ priedą.

Šioje lentelėje nurodytas didžiausias palaikomas užsakymo eilučių per valandą skaičius, užsiprenumeravus atitinkamą Šimto tūkstančių užsakymo eilučių teisių vienetų skaičių:

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
1	500
2–5	2 500
6–10	5 000
11–17	6 000
18–25	9 000
26–37	10 000
38–50	18 000
51–75	20 000
76–100	24 000
101–125	30 000
126–250	40 000
251–275	50 000
276–500	60 000
501–750	70 000
751–1 000	80 000

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
1 001–1 250	120 000
1 251–2 500	155 000
2 501–3 750	260 000
3 751–5 000	360 000
5 001–7 500	500 000
7 501–10 000	800 000
10 001 ir daugiau	Nustatys IBM, atsižvelgiant į faktinį poreikį

Pavyzdžiui: 42 Šimtų tūkstančių užsakymo eilučių vienetų užsiprenumeravusio Kliento Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą yra 18 000 eilučių. „Peak Hourly Burst Capability“ priedo prenumerata leidžia Klientui didinti pajėgumą po tūkstantį Užsakymo eilučių bet kurią valandą, turint Tūkstančio užsakymo eilučių teises. Norint padidinti pajėgumą taikant 1 000 užsakymo eilučių per valandą kartotinį, galima įsigyti kelis papildomus vienetus.

5.12 Pareigos po nutraukimo

Papildomai prie įsipareigojimų po nutraukimo, kurie nustatyti šioje Sutartyje, pasibaigus Sutarties arba šios Paslaugos aprašymo galiojimui arba juos dėl bet kokios priežasties nutraukus:

Jei Klientui reikia oficialaus nutraukimo plano, bet kokios pastangos arba išlaidos, kurias patirs IBM dėl Aplinkų perkėlimo į ne IBM duomenų centrą, bus nustatytos atskiroje sutartyje pagal šalių sutartus tarifus ir sąlygas.

5.13 Apibrėžtys

- Taikomoji programa** – IBM programinės įrangos produktai, užtikrinantys pagrindinę „Cloud Service“ funkciją, įskaitant originalus ir visas arba dalines kopijas: 1) kompiuterio skaitomos instrukcijos ir duomenys, 2) komponentai, 3) garsinė ir vaizdinė medžiaga (pvz., vaizdai, tekstas, įrašai ar paveikslėliai), 4) susijusi licencijos medžiaga ir 5) licencijos naudojimo dokumentai arba raktai ir dokumentacija, kuriuos teikia IBM ir kuriuos Klientas gali pasiekti naudodamas „Cloud Service“.
- Aplinka** – reiškia Taikomosios programos diegiamą egzempliorių, įskaitant infrastruktūrą, reikalingą šiai Taikomajai programai palaikyti pagal jos numatytą naudojimo paskirtį, ir, atsižvelgiant į kontekstą, vadinama Integravimo aplinka, Tikrinimo aplinka, Priešgamybine aplinka arba Gamybos aplinka.
- Plėtiniai** – Kliento arba jo įgaliotosios trečiosios šalies pateikti programinės įrangos artefaktai, skirti „Cloud Service“ išplėsti įdiegus Kliento verslo procesų srautą, specifiniams duomenų poreikiams tvarkyti ir užtikrinti Klientui būdingo prekių ženklo integravimą, palaikant Kliento verslo reikalavimus. Tai gali būti, neapsiribojant, programinės įrangos kodas, duomenų bazės plėtiniai, scenarijai arba failai, sukurti tinkinant Kliento „Cloud Service“ naudojimą, įskaitant integravimus Trečiosios šalies paslaugose arba duomenų šaltiniuose. Atsakomybė už Plėtinius tenka Klientui.
- Mokėjimo kortelių pramonės (Payment Card Industry – PCI) sąskaitos duomenys** – mokėjimo kortelėje esanti kortelės savininko sąskaitos informacija arba su mokėjimo kortelės operacija susijusi informacija (įskaitant pagrindines debeto, kredito, išankstinio mokėjimo, el. pinigines, ATM, POS korteles), įskaitant Kortelės savininko duomenis (CHD) ir Slaptus sąskaitos duomenis (SAD), kuriems taikomos Mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugos standarte (PCI DSS) nustatytos saugos ir tvarkymo rekomendacijos.
- Trečiosios šalies paslaugos** – tai trečiosios šalies duomenų paslaugos, duomenų bazės, žiniatinklio paslaugos, programinė įranga arba kitas trečiosios šalies turinys, pasiekiamas „Cloud Service“.

6. Pagrindinės sąlygos

6.1 Duomenų naudojimas

Toliau nurodytas teiginys laikomas svarbesniu už bet kuriuos jam prieštaraujančius pagrindinių „Cloud Service“ sąlygų tarp šalių Turinio ir Duomenų apsaugos skyriuose nurodytus teiginius: IBM nenaudos arba neatskleis Klientui naudojant „Cloud Service“ gautų rezultatų, kurie yra unikalūs jūsų Turinio (Ižvalgų) rezultatai ar kitaip identifikuoja Klientą. Tačiau IBM gali naudoti Turinį ir kitą iš Turinio teikiant „Cloud Service“ gautą informaciją (išskyrus tuomet, kai naudojama „Insights“), iš kurios pašalinami asmens identifikatoriai taip, kad jokių asmens duomenų nebebūtų galima priskirti konkrečiam asmeniui nepanaudojant papildomos informacijos. IBM naudos tokius duomenis tik tyrimų, tikrinimo ir pasiūlymo kūrimo tikslais.