

## „IBM Campaign Managed Hosted“

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 Sandorio dokumentai.

### 1. „Cloud Service“

„IBM Campaign Managed Hosted“ (CMH) yra kampanijos valdymo paslauga, padedanti rinkodaros specialistams kurti, vykdyti bei optimizuoti personalizuotą rinkodarą įvairiais kanalais ir segmentuoti pagal kelis duomenų šaltinius siekiant pateikti pritaikytus pranešimus.

„IBM Campaign Managed Hosted“ leidimai:

- „IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition“
- „IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition“
- „IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition“

#### 1.1 „IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition“

„IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition“ suteikia šias funkcijas:

- Kurti ir valdyti daugiakanales kampanijas.
- Valdyti kampanijos loginius ir pristatymo elementus, pvz., auditorijos išskyrimus, specialių laukų kūrimą ir klientų segmentavimą.
- Modeliuoti kampanijų vykdymą skaitmeniniais kanalais.
- Įvertinti ir pateikti ataskaitą apie rinkodaros veiklą.
- Įvertinti rinkodaros veiklą keliuose duomenų taškuose, įskaitant segmentus, produktus, kanalus, prekės ženklus, datą ir laiką.
- Naudoti priskyrimo metodus norint tiesioginius, netiesioginius ir numatomus atsakymus susieti su kampanijomis.
- Centralizuotoje saugykloje įrašyti kampanijos elementus, rinkodaros pasiūlymus, klientų segmentus, kontaktinę informaciją ir atsakymų istoriją.
- Kurti pasiūlymus pagal šablonus naudojant standartinius ir pasirinktinius atributus ir reikšmes.
- Duomenų centro lentelės gali būti individualios, namų ūkio, pirkimo istorijos / dimensijos, modelio istorijos / dimensijos, kampanijos istorijos / dimensijos, naršymo pobūdžio ir kitos kliento apibrėžtos lentelės.

Į šio pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- Viena (1) Gamybos aplinka
- Iki penkiolikos (15) duomenų centro lentelių su kasdieniu duomenų atnaujinimu
- Kontaktų grąžinimas ir atsakymų retrospektyva iki šešių (6) mėnesių
- Keturiolikos (14) dienų Saugyklos atsarginių kopijų kūrimas ir atkūrimas
- „Cloud Service“ gamybos aplinkos stebėjimas, palaikymas ir valdymas

„Essentials Edition“ skirti ištekliai taip pat apima:

- Iki dešimties (10) vartotojų
- Klientas gali įsigyti iki (5) milijonų Duomenų bazės įrašų teisių per mėnesį.

#### 1.2 „IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition“

„IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition“ turi tas pačias funkcijas kaip „Essentials Edition“, tačiau sukurta rinkodaros specialistams, kuriems reikia didesnių duomenų bazių.

„Standard Edition“ skirti ištekliai apima:

- Iki dvidešimt penkių (25) vartotojų

- Klientas gali įsigyti iki dvidešimties (20) milijonų Duomenų bazės įrašų teisių per mėnesį.

### 1.3 „IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition“

„IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition“ turi tas pačias funkcijas kaip „Standard Edition“, tačiau sukurta rinkodaros specialistams, kuriems reikia dar didesnių duomenų bazių.

„Premium Edition“ skirti išteklių apima:

- Iki penkiasdešimt (50) vartotojų
- Klientas gali įsigyti iki penkiasdešimties (50) milijonų Duomenų bazės įrašų teisių per mėnesį.

### 1.4 Papildomi pasiūlymai

#### 1.4.1 „IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records“

Su įsigytų Leidimu Klientas gali įsigyti duomenų bazės įrašų teisių po 100 000. Duomenų bazės įrašai yra duomenų centre esantys Kliento klientai ir potencialūs klientai. Su bet kuriuo „IBM Campaign Managed Hosted“ Leidimu Klientas privalo įsigyti bent vieną 100 000 Duomenų įrašų dalį.

#### 1.4.2 „IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records“

Ši paslauga suteikia „Campaign Managed Hosted Premium Edition“ galimybę palaikyti dvidešimt (20) papildomų milijonų Duomenų bazės įrašų. Klientas gali prenumeruoti daugiausiai dvi (2) paslaugas, kurios iš viso suteikia daugiausia keturiasdešimt (40) milijonų papildomų Duomenų bazės įrašų Kliento „Premium Edition“ palaikyti. Ši paslauga pasiekama tik „Premium Edition“ prenumeratoriams.

#### 1.4.3 „IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History“

Ši paslauga suteikia Klientui šešis (6) papildomus kontaktų grąžinimo ir atsakymų retrospektyvos saugojimo mėnesius. Klientas gali prenumeruoti daugiausiai tris (3) paslaugas, kurios iš viso suteikia daugiausia aštuoniolika (18) papildomų kontaktų grąžinimo ir atsakymų retrospektyvos saugojimo mėnesių, kurie pridedami prie Kliento „Campaign Managed Hosted Edition“.

#### 1.4.4 „IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables“

Ši paslauga suteikia Klientui penkias (5) papildomas duomenų centro lenteles, kurios pridedamos prie Kliento „Campaign Managed Hosted Edition“. Klientas gali prenumeruoti daugiausiai du (2) papildomus penkių (5) duomenų centrų lentelių komplektus – iš viso daugiausia dešimt (10) papildomų duomenų centrų lentelių.

#### 1.4.5 „IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled“

Ši paslauga suteikia Klientui galimybę pasinaudoti „Campaign Managed Hosted“ aplinka, kurioje įgalintas Sveikatos draudimo portatyvumo ir atskaitomybės aktas (HIPAA). Ši paslauga tvarko Kliento „Campaign Managed Hosted Edition“ pagal HIPAA standartus.

#### 1.4.6 „IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support“

Ši paslauga yra nuotoliniu būdu teikiama dabartinės prenumeros paslauga, pasiekama tiek „IBM Campaign“ licencijos turėtojams, tiek „IBM Campaign Managed Hosted“ prenumeratoriams. Kiekvienas įsipareigojimas suteikia Klientams paskirtą techninio palaikymo išteklių dešimties (10) val. per mėnesį laikotarpiams. Šio techninio palaikymo išteklius padės Klientams nustatyti problemas, rekomenduos prevencinius veiksmus ir padės spręsti problemas. Asmeniniams poreikiams pritaikytos paslaugos apima Kliento rinką ir verslą atitinkančias rekomendacijas ir našumo didinimą, naudojant pasiūlymą. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Norint naudotis šia paslauga, reikia „IBM Campaign Managed Hosted“ prenumeros.

### 1.5 Nustatymo pasiūlymai

#### 1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted“ infrastruktūros diegimo nustatymas

Ši paslauga suteikia Kliento privačios debesų infrastruktūros įdiegti, skirtą naujausiai „IBM Campaign“ vietinei programinei įrangai laikyti.

Nustatymas apibrėžiamas kaip veiksmai „Cloud Service“ Gamybos aplinkai kurti. Kai kurie Nustatymo veiksmai priklauso nuo kliento.

Neapsiribojant išvardytai, Nustatymo veiksmai gali būti tokie:

- „Cloud Service“ Gamybos aplinkos infrastruktūros tiekimas

- b. Naujausios „IBM Campaign“ taikomosios programos versijos su visomis taikomomis pataisomis diegimas Gamybos aplinkoje.
- c. Tinklo ryšio su Kliento sistemomis sukūrimas failams perkelti (SFTP).
- d. Ne daugiau nei keturių (4) tiekėjų išvesties nustatymas.
- e. Testavimo kliento prieiga prie „Cloud Service“.
- f. Mokymas naudoti įvykių valdymo įrankius.
- g. Paruošimas Kliento gaunamiems failams SFTP svetainėje.
- h. Duomenų įkėlimo procesų, skirtų duomenų centrui, paleidimas.

Klientas pateiks būtinųjų sąlygų dokumentą, kuriame apibrėžiami Kliento vaidmenys ir įsipareigojimai Nustatymo metu. Klientas nurodys pagrindinį Nustatymo kontaktinį asmenį, kurio įsipareigojimai apims Kliento duomenų centro lentelių struktūros apibrėžimą, duomenų failų kūrimą, SFTP nustatymą, vartotojų identifikavimą, vartotojų vaidmenų apibrėžimą ir pagalbą testuojant nustatymą.

Nustatymo veiksmai neapima diegimo paslaugų, pavyzdžiui, taikomųjų programų konfigūravimo siekiant patenkinti tam tikrus Kliento verslo poreikius. Diegimo paslaugų veiksmų pavyzdžiai: auditorijos konfigūravimas, lentelių susiejimas, kontaktų ir atsakymų istorijos nustatymas, aplankų struktūros nustatymas, saugos strategijos / vartotojų nustatymas ir pasiūlymo šablonų kūrimas. Visos diegimo paslaugos, nepakliūvančios į Nustatymo veiksmų apimtį, bus vykdomos remiantis darbų aprašu (DA).

### 1.5.2 „IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up“

Klientai, prenumeruojantys „IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled“, turi įsigyti „IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up“, kad galėtų pirmą kartą sukonfigūruoti HIPAA skirtą „Campaign Managed Hosted“ leidimą.

## 2. Turinio ir duomenų apsauga

Duomenų tvarkymo ir Apsaugos duomenų lape (Duomenų lape) pateikiama „Cloud Service“ informacija apie įgalinto tvarkyti Turinio tipą, įtrauktus tvarkymo veiksmus, duomenų apsaugos funkcijas ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifiką. Visa informacija arba paaiškinimai ir sąlygos, įskaitant Kliento įsipareigojimus dėl „Cloud Service“ naudojimo ir duomenų apsaugos funkcijų, jei tokių yra, yra nustatyti šiame skyriuje. Kliento „Cloud Service“ naudojimui, remiantis Kliento pasirinktomis parinktimis, gali būti taikomas daugiau nei vienas Duomenų lapas. Duomenų lapai pasiekiami tik anglų, o ne vietos kalba. Nepaisant vietos įstatymų ar papročių, 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 Duomenų lapo (-ų) modifikavimo tikslas yra i) patobulinti arba išaiškinti esamus įsipareigojimus, ii) palaikyti atitiktį 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=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

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

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

### 3. Paslaugos lygio sutartis

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

#### 3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis stipriai paveikė įmonę ir „Cloud Service“ nepasiekiami, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per 3 darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiami („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriami. 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 viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

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

#### 3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
Mažiau nei 99,95 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 98,0 %	10 %

\* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokeskis 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.

#### 3.3 Išimtys

Jei Klientas viršija maksimalų Duomenų bazės įrašų skaičių pagal mėnesio prenumeratą, tą mėnesį PLS jam nebetaikoma.

### 4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, telefonu ir internetinėje pranešimo apie problemą sistemoje. Svetainėje <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> pateikiamame IBM palaikymo vadove nurodyta 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:

- Įsipareigojimas yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.
- Penki elementai yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Elementas yra konkretaus elemento, kurį apdoroja ar valdo „Cloud Service“ arba kuris susijęs su jos naudojimu, atvejis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam „Cloud Service“ apdorojamam, valdomam ar su jo naudojimu susijusiam Elementui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.
- Šimtas tūkstančių duomenų bazės įrašų – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Duomenų bazės įrašas – tai su vienu įrašu susijusių laukų rinkinys duomenų bazėje, pasiekiamas kaip atskiras vienetas. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų bendram „Cloud Service“ apdorojamam arba valdomam Duomenų bazės įrašų skaičiui, suapvalintam iki artimiausio Šimto tūkstančių, matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.
- Egzempliorius yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

### **5.2 Nustatymo išlaidos**

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

### **5.3 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.

### **5.4 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 pratęsimo galimybės**

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. Laikoma, kad Klientas turi prieigą prie „Cloud Service“ ir dėl to yra įsipareigojęs pradėti mokėti pagal Operacijų dokumentus, kai Klientas gali prisijungti prie Kliento „Cloud Service“, konfigūruoti, tinkinti arba tikrinti. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

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

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

## **7. Papildomos sąlygos**

### **7.1 Bendrosios nuostatos**

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

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

## 7.2 Prieglobos vietos

„Cloud Service“ prieglobai IBM suteiks duomenų centrus tam tikruose geografiniuose regionuose. Kad būtų užtikrintas optimalus efektyvumas, tikimasi, kad Klientai naudosis IBM rekomenduotą duomenų centrą. Jei Klientas pasirenka naudoti duomenų centrą kitame regione ar vietoje, IBM negarantuoja, kad bus įvykdyti „Cloud Service“ efektyvumo tikslai.

## 7.3 Gamybos aplinka ir parengimas gamybai

Gamybos aplinką sudaro taikomoji programa, sistemos ir palaikymo sistemų infrastruktūra, kurią Klientai pasiekia ir naudoja operaciniu pagrindu, vykdydami verslo procesus ir operacijas. Administracinė prieiga prie šios sistemos leidžiama tik IBM personalui, IBM įgaliotajai trečiajai šaliai arba Kliento įgaliotiesiems vartotojams ir tik po Parengimo gamybai etapo.

Parengimas gamybai apibrėžiamas taip: (1) „IBM Campaign Managed Hosted“ infrastruktūros diegimo nustatymo veiksmai atlikti ir (2) Gamybos aplinka yra pasiekiamą Klientui.

## 7.4 Taikomosios programos naujinimai

IBM atliks „Cloud Service“ techninę priežiūrą ir diegia naujinimus, apimančius infrastruktūros pataisas, taikomosios programos pataisas ir Saugos pataisas (bendrai – IBM inicijuoti naujinimai).

IBM inicijuoti naujinimai atliekami rutiniškai arba suplanuotos techninės priežiūros metu. Apie planinę priežiūrą paskelbiama IBM palaikymo portale mažiausiai prieš dvi dienas, o jei IBM nustato, kad techninė priežiūra yra avarinio pobūdžio, praneša apie tai IBM palaikymo portale. Naujinimai bus įdiegti per šešias savaites po paskelbimo portale.

Jeigu IBM nustato, kad Gamybos aplinkoje atsirado arba gali atsirasti didelės svarbos saugos pažeidžiamumas, IBM gali nedelsdama nutraukti „Cloud Service“ teikimą, kol bus įdiegtas IBM inicijuotas naujinimas.

Jeigu IBM inicijuotas naujinimas lieka neįdiegtas Gamybos aplinkoje dėl plėtinio problemos arba Klientas atsisakė duotileidimą diegti keitimą, Klientas sutinka atlyginti žalą, ginti ir apsaugoti IBM nuo trečiosios šalies reikalavimų, kylančių dėl „Cloud Service“ naudojimo, tokia apimtimi, kokia pretenzijos buvo galima išvengti įdiegus IBM inicijuotą naujinimą.

## 7.5 Virtualus privatusis tinklas

Virtualus privatusis tinklas (VPN) internetu yra palaikomas, bet nebūtinai, integruojant su Kliento tinklais. VPN 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.

## 7.6 Saugaus failų perdavimo protokolas

Saugaus failų perdavimo protokolas (SFTP) arba SSH failų perdavimo protokolas teikiamas kaip „Cloud Service“ dalis, naudojant Klientų virtualiąsias ar fizines grandines arba jų nenaudojant, norint integruoti su esančiomis arba palaikančiomis paslaugomis. SFTP yra tinklo protokolas, leidžiantis pasiekti, persiųsti ir tvarkyti failus saugiame ir patikimame duomenų sraute. „Cloud Service“ suteikia SFTP serverį, skirtą gaunamų failų, kuriuos naudosis Plėtiniai, persiuntimui. Iš „Cloud Service“ siunčiamų duomenų ir atskaitų persiuntimą galima vykdyti naudojant „Java“ pagrįstą SFTP klientą, įmontuotą Taikomojoje programoje arba Plėtiniuose. Siekiant apsaugoti duomenis ramybės būsenoje, SFTP persiuntimas turi būti šifruojamas failų lygiu.

## 7.7 Subrangovai

„Cloud Service“ pasitelkti IBM subrangovai 180 dienų po paskelbimo privalo laikytis visų IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimų.

## 7.8 „IBM Campaign Managed Hosted Editions“

Jei tris paeiliui einančius mėnesius Klientas viršija „Campaign Managed Hosted Edition“ palaikomų Duomenų bazės įrašų skaičių, Klientas sutinka atnaujinti savo „Cloud Service“ teises į atitinkamo Leidimo teises. Jei Klientas turi teisę naudoti „Premium Edition“ ir tris mėnesius iš eilės viršija bazinės „Premium Edition“ prenumeratos 50 000 000 Duomenų bazės įrašų per mėnesį, jis turi įsigyti atitinkamą kiekį „IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records“ teisių. Jei tris paeiliui einančius mėnesius Klientas viršija 90 000 000 Duomenų bazės įrašų per mėnesį skaičių, Klientas sutinka, kad būtų vykdomas jo teisėms skirtas darbų aprašas (DA), susijęs su pasirinktine IBM ar partnerio „Cloud Service“. Klientas, viršijęs Leidimo palaikomą Duomenų bazės įrašų skaičių, gali susidurti su suprastėjusiu paslaugos efektyvumu.