

„IBM Master Data Management on Cloud Managed Service“

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

1. „Cloud Service“

„IBM Master Data Management (MDM) on Cloud Managed service“ („Cloud Service“) tvarko vieno arba kelių domenų pagrindinius duomenis (Klientus, tiekėjus, vietas, produktus, paslaugų pasiūlymus, sąskaitas ir kt.), kad pagerintų taikomosios programos ir verslo procesų efektyvumą. IBM tvarko infrastruktūrą (tinklą, saugyklą ir skaičiavimo išteklius), taisytaikomąją programą ir palaiko IBM programinę įrangą, infrastruktūrą bei atitinkamas saugos ir privatumo kontrolės priemones.

Kelios pagrindinės funkcijos:

- a. Paslaugoms pritaikyta architektūra užtikrina funkcines galimybes, taikant intelektualiąsias iš anksto supakuotas žiniatinklio paslaugas, kurias galima naudoti integruojant MDM į esamus verslo procesus ir technines architektūras.
- b. Sąsajos su „Cloud Service“ apima HTTPS (taikomosios programos prieiga per REST API), „Web Services“ ir JMS per HTTPS (vietos taikomosioms programoms integruoti „Cloud IIS/MDM“) ir saugaus failų perdavimo paslaugą, skirtą duomenims į MDM įkelti.
- c. Galimybė Klientams diegti Kliento tinkintus MDM ir IS sprendimus bei Plėtinius „Cloud“ aplinkoje, taikant palaikymo kortelės procesą.
- d. Kliento pasirinktas integravimo metodas „Cloud Service“, norint naudoti šias paslaugas per taikomųjų programų programavimo sąsają (API); „Web Services“ arba JMS.
- e. Visos auditavimo galimybės įrašyti, kas pateikė, kokių duomenų ir kada pateikė prieigos užklausa.
- f. Verslo procesų valdymo galimybės leidžia Klientui realizuoti politikas ir koordinuoti kelių etapų / kelių vaidmenų duomenų tvarkymo ir duomenų valdymo darbo srautus.
- g. „Stewardship Center“ verslo klientai, duomenų tvarkytojai ir IT komandos gali bendrai gerinti pagrindinių duomenų kokybę sprenddami galimai besidubliuojančius pagrindinių duomenų įrašus ir kurdami pagrindinius duomenis, atitinkančius įmonės valdymo politiką.
- h. Palyginimo ir paieškos variklis naudoja išplėstinį statistinį metodą, skirtą duomenų kokybės problemoms automatiškai spręsti ir tvarkyti, naudojant tikimybinės arba deterministines parinktis.
- i. „Cloud Service“ teikiama pasirinktuose duomenų centruose VLAN pagrįstoje atskiro nuomotojo aplinkoje.
- j. IBM pateiks taikomosios programos žurnalo failus, gavusi prašymą per palaikymo kortelių sąsają.
- k. IBM teiks „Secure File Transport“ paslaugą, skirtą failų perdavimui įkeliant ir (arba) išgaunant duomenis iš MDM arba „Information Server“ palengvinti.

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų pasiūlymų

Kiekvienoje „Cloud Service“ konfigūracijoje apibrėžiama geba apdoroti tam tikrą duomenų ir vartotojo operacijų kiekį per nurodytą laikotarpį, kaip aprašyta toliau. Gebos aprašai padeda Klientui pasirinkti atitinkamą numatytųjų darbo krūvių konfigūraciją. Faktiniai rezultatai gali skirtis, atsižvelgiant į Kliento darbo krūvio specifiką.

Toliau nurodytų pasiūlymų išsami informacija ir specifikacijos pateikti „MDM on Cloud Managed“ naudotojo vadove, kurį rasite šiuo adresu <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>. Šios konfigūracijos retkarčiais gali būti peržiūrimos. Klientui pateiktame sveikinimo laiške nurodyta tiksli įsigyto pasiūlymo konfigūracija.

1.1.1 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Small“

- Apskaičiuota maždaug 5 milijonų individualių įrašų ir 35 Operacijų per sekundę (OPS) dydžio komandai, naudojant stabilioje padėtyje.

- Suteikia 2 TB Objektų saugyklą.
- Gero pasiekiamumo konfigūracija
- Diegiama virtualiosiose mašinos „IBM Cloud“ aplinkoje.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.2 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium“

- Apskaičiuota maždaug 30 milijonų individualių įrašų ir 100 OPS dydžio komandai, naudojant stabilioje padėtyje.
- Suteikia 5 TB Objektų saugyklą.
- Gero pasiekiamumo konfigūracija
- Diegiama virtualiosiose mašinos „IBM Cloud“ aplinkoje. Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.3 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Large“

- Apskaičiuota maždaug 50 milijonų individualių įrašų ir 250 OPS dydžio komandai, naudojant stabilioje padėtyje.
- Suteikia 10 TB Objektų saugyklą.
- Gero pasiekiamumo konfigūracija
- Diegiama serveriuose be operacinės sistemos „IBM Cloud“ aplinkoje.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.4 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large“ („XXL“)

- Apskaičiuota maždaug 250 milijonų individualių įrašų ir 1000 OPS dydžio komandai, naudojant stabilioje padėtyje.
- Suteikia 30 TB Objektų saugyklą atsarginėms kopijoms kurti.
- Diegiama serveriuose be operacinės sistemos „IBM Cloud“ aplinkoje.
- Gero pasiekiamumo konfigūracija
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.5 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small“

Teikiama virtualiuosiuose įrenginiuose „IBM Cloud“ aplinkoje, ši „Cloud Service“ suteikia aplinką, kurioje Klientas gali kurti ir bandyti verslo reikalavimus atitinkančius MDM tinkinius ir (arba) plėtinius. „Cloud Service“ apima du (2) MDM kūrėjų įrenginius, „WebSphere Application Server“ (WAS), „Db2“ ir „Rational Application Developer“ (RAD) su „MDM Workbench“.

- Vienas „IBM Infosphere Information Server“ (IIS) virtualusis įrenginys
- Vienas „IBM Business Process Manager ("BPM") Process Center & Process Server“ viename virtualiajame įrenginyje
- Du „Windows“ kliento įrenginiai su įdiegtais „MDM Workbench“, „BPM Designer“ ir „IIS Client“.

1.1.6 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium“

Teikiama virtualiuosiuose įrenginiuose „IBM Cloud“ aplinkoje, ši „Cloud Service“ suteikia aplinką, kurioje Klientas gali kurti ir bandyti verslo reikalavimus atitinkančius tinkinius ir (arba) plėtinius. Vidutinio dydžio pasiūlymas apima visą tą pačią architektūrą / serverius kaip mažasis pasiūlymas ir papildomai vieną (1) didesnį MDM kūrimo įrenginį bei tris (3) papildomus „Windows“ kliento įrenginius. Išsamias specifikacijas žr. „MDM on Cloud Managed“ vartotojo vadove.

1.2 Pasirinktinių paslaugos

1.2.1 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management on Cloud Small Configuration“. Įsigijus šį priedą, kad būtų užtikrintas verslo tęstinumas, siektini avarinio atkūrimo laikai yra patobulinti: keturių (4) valandų Duomenų atkūrimo laikas ir vienos (1) valandos Duomenų atkūrimo taškas. Šioje „Cloud Service“ pridedami 2 papildomi MDM taikomųjų programų serveriai ir 2 „Identity Manager“ („IdM“) serveriai, o antrojo Db2, BPM ir IIS HA serveriai perkeliama į antrąjį DR duomenų centrą, sukuriant

integruotą HADR sprendimą. Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Be to, testuoti ir patvirtinti dažniau nei kartą per metus galima už papildomą mokestį pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.

1.2.2 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management on Cloud Medium Configuration“. Įsigijus šį priedą, kad būtų užtikrintas verslo tęstinumas, siektini avarinio atkūrimo laikai yra patobulinti: keturių (4) valandų Duomenų atkūrimo laikas ir vienos (1) valandos Duomenų atkūrimo taškas. Šioje „Cloud Service“ pridedami 2 papildomi MDM taikomųjų programų serveriai ir 2 „IdM“ serveriai, o antrojo Db2, BPM ir IIS HA serveriai perkeliama į antrąjį DR duomenų centrą, sukuriama integruotą HADR sprendimą. Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Be to, testuoti ir patvirtinti dažniau nei kartą per metus galima už papildomą mokestį pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.

1.2.3 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management on Cloud Large Configuration“. Įsigijus šį priedą, kad būtų užtikrintas verslo tęstinumas, siektini avarinio atkūrimo laikai yra patobulinti: keturių (4) valandų Duomenų atkūrimo laikas ir vienos (1) valandos Duomenų atkūrimo taškas. Šioje „Cloud Service“ pridedami 2 papildomi MDM taikomųjų programų serveriai ir 2 „IdM“ serveriai, o antrojo Db2, BPM ir IIS HA serveriai perkeliama į antrąjį DR duomenų centrą, sukuriama integruotą HADR sprendimą. Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Be to, testuoti ir patvirtinti dažniau nei kartą per metus galima už papildomą mokestį pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.

1.2.4 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large“ („XXL“)

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM MDM on Cloud XXL Configuration“. Įsigijus šią priedo paslaugą, kad būtų užtikrintas verslo tęstinumas, siektini avarinio atkūrimo laikai yra patobulinti: beveik realiojo laiko Duomenų atkūrimo laikas ir penkiolikos (15) minučių Duomenų atkūrimo laikas. Papildomai „Cloud Service“ teikia identišką XXL debesų technologijos aplinką antriniame (kitame nei pagrindinis) duomenų centre, kuriame teikiamas integruotas HADR sprendimas ir automatizuotas permetimas nelaimės atveju. Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Be to, testuoti ir patvirtinti dažniau nei kartą per metus galima už papildomą mokestį pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.

1.2.5 „IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large“ („XXL“)

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM MDM on Cloud XXL Configuration“. Įsigijus šią priedo paslaugą, pagrindinės XXL debesų technologijos paslaugos pasiekiamumas padidėja nuo 99,9 % iki 99,99 %. Tai atliekama teikiant antrą identišką XXL paslaugą tame pačiame duomenų centre. Šis diegimas užtikrina nepertraukiamą MDM veikimą teikiant „MDM & Db2“ replikuotą aplinką su automatizuotu permetimu tarp „Cloud Service“. Naudojant aplinkos teisę, su šia paslauga nebėra poreikio planuoti prastovas dėl techninės priežiūros ir (arba) naujinimų.

1.2.6 „IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM MDM on Cloud XXL Configuration“. Įsigiję šią „Premium“ priedo paslaugą mūsų „Enterprise“ Klientai gauna galimybę fiksuoti ir analizuoti papildomas prie baziniame „Cloud Service“ pasiūlyme siūlomų našumo valdymo metrikas. Naudojantis šia paslauga, IBM įgalins „MDM Service Activity Monitoring“ („SAM“) registravimo paslaugą. Ši paslauga fiksuoja realiojo laiko MDM vidinių paslaugų atsako laikus ir našumo metrikas. Valandos intervalu IBM generuos suvestines atskaitas iš SAM žurnalų ir analizuos rezultatus naudodama automatizuotus registravimo analizės įrankius, skirtus nustatyti, ar laikomasi abipusiu susitarimu nustatytų našumo slenksčių ir tikslų. Slenksčių reikšmės viršijimo atveju galima konfigūruoti ir „IBM Cloud“ Operacijų ir palaikymo komandai generuoti įspėjimus, skirtus tirti ir taikyti galimas taisymo priemones. Jei taisomoji veikla reikalauja Kliento taikomosios programos ir (arba) duomenų tyrimo / keitimų, IBM bendradarbiaus su Klientu, kad nustatytų su našumo rezultatais susijusias problemas. Tuomet Klientas bus atsakingas už visus savo MDM taikomųjų programų tinkinimų arba duomenų identifikuotus keitimus. Kaip šios paslaugos dalis Klientui gali būti teikiamos valandinės suvestinės SAM atskaitos.

1.2.7 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management Managed Small Service“. Įsigijus šį priedą, tame pačiame pateiktame virtualiajame įrenginyje, kaip valdoma maža aplinka, suteikiamas papildomas MDM, Db2 ir BPM serverių rinkinys.

1.2.8 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management Managed Medium Service“. Įsigijus šį priedą, tame pačiame pateiktame virtualiajame įrenginyje, kaip valdoma vidutinio dydžio aplinka, suteikiamas papildomas MDM, Db2 ir BPM serverių rinkinys.

1.2.9 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management Managed Large Service“. Įsigijus šį priedą, tame pačiame pateiktame įrenginyje be programinės įrangos, kaip valdoma didelė aplinka, suteikiamas papildomas MDM, Db2 ir BPM serverių rinkinys.

1.2.10 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large“

Šią „Cloud Service“ galima įtraukti į „IBM Master Data Management Managed XXL Service“. Įsigijus šį priedą, tame pačiame pateiktame įrenginyje be programinės įrangos, kaip valdoma XXL aplinka, suteikiamas papildomas MDM, Db2 ir BPM serverių rinkinys.

1.2.11 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines“

Ši „Cloud Service“ teikia 1 TB papildomą saugyklą mažoje ir vidutinio dydžio aplinkoje. Remiantis Kliento nurodymu, įsigytą bendrą papildomą saugyklą galima paskirstyti toliau nurodytiems komponentams: MDM Db2, MDM programų serveriui, BPM Db2, IIS Db2, IIS darbinei saugykloi ir SFTP. Ribojamas gali būti bendras papildomas saugyklos dydis, kuris gali būti taikomas bet kuriam konkrečiam komponentui.

1.2.12 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines“

Ši „Cloud Service“ teikia 1 TB papildomą saugyklą didelėje or XXL aplinkoje. Remiantis Kliento nurodymu, įsigytą bendrą papildomą saugyklą galima paskirstyti toliau nurodytiems komponentams: MDM Db2, MDM programų serveriui, BPM Db2, IIS Db2, IIS darbinei saugykloi ir SFTP. Ribojamas gali būti bendras papildomas saugyklos dydis, kuris gali būti taikomas bet kuriam konkrečiam komponentui.

1.2.13 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test“

Ši priedo „Cloud Service“ suteikia kūrimo / tikrinimo aplinkų atsarginės kopijos kūrimo paslaugą.

1.3 Akceleravimo paslaugos

1.3.1 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start“

Ši paslauga suteikia iki 50 valandų nuotolinių konsultacijų dėl paleidimo veiksmų, įskaitant:

- naudojimo pagalbą;
- mokymą apie ataskaitų, ataskaitų sričių ir kitų sistemų įrankių patvirtintas praktikas;
- pagalbą ir patarimus dėl parengimo, vykdymo ir tikrinimo atliekant pradinį duomenų įkėlimą ir
- kitas dominančias administravimo ir konfigūravimo temas (bendrai – „paleidimo veikla“).

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga įsigyjama pagal įsipareigojimą, o jos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo teisių įsigijimo dienos, kaip nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente, neatsižvelgiant į tai, ar buvo išnaudotos visos valandos.

1.3.2 „IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator“

Ši paslauga suteikia ne daugiau nei 50 valandų konsultacijų laiko veikloms atlikti, įskaitant:

- naudojimo pagalbą, apimančią duomenų perkėlimo naudojimo atvejus, palaikant vienkartinį duomenų perkėlimą tam tikru metu;
- mokymą apie ataskaitų, ataskaitų sričių ir kitų sistemų įrankių patvirtintas praktikas;
- pagalbą ir patarimus dėl parengimo, vykdymo ir tikrinimo atliekant pradinį duomenų įkėlimą (įskaitant šaltinio ir paskirties aplinkų nustatymą bei duomenų perkėlimą, kaip apibrėžta duomenų perkėlimo naudojimo atveju);
- kitas dominančias administravimo ir konfigūravimo temas (bendrai – „Veikla“).

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga įsigyjama pagal įsipareigojimą, o jos galiojimo laikas baigiasi praėjus 12 mėnesių nuo teisių įsigijimo datos arba paskutinę pradinio „Cloud Service“ prenumeratos termino dieną, atsižvelgiant į tai, kuris terminas yra anksčiau, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos. Papildomų konsultavimo valandų galima įsigyti atskirai pagal papildomą paslaugos sutartį.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

Svetainėje <http://ibm.com/dpa> pateikiamame IBM Duomenų tvarkymo priede (DTP) ir toliau esančiose nuorodose pateikiamame (-uose) Duomenų tvarkymo bei apsaugos duomenų lape (-uose) (vadinamame (-uose) duomenų lapu (-ais) arba DTP įrodymu (-ais) pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos apsaugos galimybės, susijusios su Turinio, kuris gali būti tvarkomas, tipais, atliekamais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifiką. DTP taikomas asmeniniams duomenims, esantiems turinyje, jei (ir tik tokia apimtimi) taikomas i) Europos bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) arba ii) kiti duomenų apsaugos teisės aktai, nurodyti <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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 rezultatą 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 %

Toliau nurodyta PLS taikoma, kai Klientas įsigyja teises į „IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large“.

Su nepertraukiamo pasiekiamumo priedu	Kreditas (% mėnesio prenumeratos mokesčio*)
Mažiau nei 99,99 %	5 %
Mažiau nei 99 %	10 %
Mažiau nei 95,0 %	20 %

* 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 apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Services“ konfigūracijos.
- „Engagement“ yra profesionali arba mokymo paslauga, susijusi su „Cloud Services“.

- Terabaitas (TB) – tai 2 pakelta keturiasdešimtuju laipsniu baitų duomenų, kurie yra apdorojami, analizuojami, naudojami, saugomi arba konfigūruojami „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 „Cloud Service“ aplinkos atnaujinimai

Priežiūra

- „Cloud Service“ Dideli ir Nedideli naujinimai ir (arba) pataisos bus numatyti diegti mėnesinės priežiūros lango metu. Likus dviem savaitėms iki priežiūros lango IBM paskelbs Didelių ir Mažų naujinimų, kurie bus taikomi, sąrašą su trumpais naujinimų aprašais. Priežiūros laikotarpiu „Cloud service“ gali būti nepasiekiamas. Jei reikės, IBM praneš Klientui, jeigu „Cloud Service“ bus nepasiekiamas priežiūros laiku. Kur tik bus įmanoma, IBM sumažins Paslaugos triktis dėl priežiūros veiklų, o mėnesinis prastovos tikslas – neviršyti keturių (4) valandų. Aplinkose su teisėmis į „IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL“ mėnesinė priežiūra atliekama antrinėje aplinkoje ir prastovos dėl priežiūros langas netaikomas.
- Klientas atsakingas už visų Kliento Plėtinių testavimą ir suderinamumą ir Kliento „Cloud Service“ specifinį naudojimą su pateiktais naujinimais.
- Gavęs pranešimą, Klientas gali pateikti prašymą atidėti Didelius ir Mažus naujinimus. IBM ims komerciškai pagrįstą priemonių, kad suderintų su Klientu naujinimo diegimą. Prašymus atidėti Didelį naujinimą reikia pateikti per 30 dienų nuo to laiko, kai pateikiamas pradinis pranešimas, o prašymus atidėti Mažą naujinimą reikia pateikti per 7 dienas nuo to laiko, kai pateikiamas pradinis pranešimas. Klientas pripažįsta ir sutinka, kad IBM įdiegs Didelius naujinimus per 6 mėnesius nuo to laiko, kai pateikiamas pradinis pranešimas, o Mažus naujinimus – per 45 dienas nuo to laiko, kai pateikiamas pranešimas. Jeigu Klientas nesugebėtų leisti diegti IBM inicijuoto naujinimo „Cloud Service“, gali būti taikomi papildomi mėnesiniai mokesčiai.

Avarinė priežiūra

Papildomai prie Didelių ir mažų naujinimų IBM gali nustatyti, kad reikalingas avarinis naujinimas dėl svarbių pažeidžiamųjų arba reguliuojamųjų reikalavimų ir negalima laukti suplanuoto priežiūros lango. Tokioje situacijoje IBM gali bet kuriuo metu naujinti aplinką, iš anksto neįspėjusi Kliento.

5.2 LDAP katalogas

Atskira „Identity Management“ („IdM“) LDAP konfigūracija teikiama kaip šis „Cloud Service“ dalis. Be to, IBM suteikia galimybę išnaudoti „IdM“ vietinę galimybę sinchronizuoti „Cloud“ pagrįstą LDAP paslaugą su vietiniu Klientų „Active Directory“ („AD“).

Pagal pareikalavimą, užbaigus tiekimą ir Klientui perėmus aplinką, galima realizuoti toliau nurodytą vietos AD sinchronizavimą:

- Nurodytų vartotojo kredencialų ir atributų, laikomų Kliento vietiniame (-iuose) AD domene (-uose), sinchronizavimo su „Cloud Service“ IdM domene laikomais kredencialais ir atributais palaikymas.
- „Security Assertion Markup Language“ („SAML“) autentifikavimo iš Klientų vietinio AD per „Active Directory Federation Services“ („ADFS“) palaikymas.
- „Identity Provider“ („IdP“) autentifikavimo palaikymas, kai vartotojas yra pirmasis autentifikuotas naudojant Klientų vietinį AD domeną per ADFS, skirtą autentifikuoti SAML „Cloud Service“ IdM domene.
- Paslaugos teikėjo („SP“) inicijuotų prisijungimų palaikymas, kai vartotojo tapatybės užklausa dėl SAML autentifikavimo pateikia „Cloud Service“ IdM domeną.

5.3 Stebėjimas

Visose aplinkose toliau nurodytas aktyvus stebėjimas bus atliekamas kaip „Cloud Service“ dails:

- MDM programinės įrangos paslaugų sveikata ir Db2 integralumo problemos.
- Infrastruktūros, OS triktys ir įspėjimai.

Ne kūrimo / tikrinimo aplinkose IBM aktyviai stebės tarpinės programinės įrangos komponentus, kurie yra „Cloud Service“ dalis.

Klientai atsakingi už savo taikomųjų programų tinkinimų ir (arba) kitų duomenų stebėjimą ir problemų šalinimą.

5.4 „WebSphere Message Queue“ („MQ“)

Gavus prašymą, IBM įgalins ryšį su „WebSphere MQ“ klientu valdomų paslaugų aplinkoje.

5.5 Atsarginis kopijavimas ir atkūrimas

Aplinkose, kurios nėra kūrimo / tikrinimo, arba kai Klientai įsigijo teises į „IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test“, eilinis suplanuotas failų sistemos atsarginės kopijos kūrimas (rekomenduojamų failų) ir periodinis (kasdienis / kassavaitinis) duomenų bazės atsarginės kopijos kūrimas. Atsarginės kopijos failai periodiškai bus archyvuojami „IBM Cloud Object Storage“ ir laikomi iki 28 dienų. Klientas galės atkurti atsarginę kopiją 2 kartus per mėnesį. Papildomai atkurti arba dažniau nei kartą per dieną kurti sistemos atsarginę kopiją galima už papildomą mokestį pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą. Momentinės kopijos atsarginė kopija neteikiama.

5.6 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

Klientas gali pasirinkti naudoti programinės įrangos VPN ryšį, norėdamas saugiai prisijungti prie „Cloud Service“.

- a. Vieno (1) VPN galinio taško (šliuzo) konfigūracija pateikiama kaip šios „Cloud Service“ dalis. Papildomi galiniai taškai gali būti siūlomi atskirai ir įtraukiami sudarius atskirą paslaugų sutartį.
- b. „IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity“ paslauga naudoja „vietos su vieta“ „IPsec“ VPN technologiją.

5.7 Naudojimo apribojimai

„Cloud Service“ apribojimai dėl LDAP, MDM, BPM ir „Information Server“ programinių ir kliento vartotojo sąsajų yra tokie:

- a. Vartotojo sąsajos funkcija apribota HTTPS prieiga prie LDAP, „Information Server“, MDM ir BPM vartotojo funkcijos.
- b. Aplinkose, kurios nėra skirtos kurti / testuoti, IBM neteikia prieigos arba sąsajų prie jokių MDM, BPM ir „Information Server“ kūrimo įrankių kaip dalies šios „Cloud Service“. IBM suteiks Klientams galimybę diegti MDM, BPM ir „Information Server“ tinkinimus, įskaitant kūrimo artefaktus, valdomose aplinkose, naudojant palaikymo kortelių paslaugą.
- c. Aplinkose, kurios nėra skirtos kurti / testuoti, IBM neteikia tiesioginės prieigos prie atskirų serverių, OS lygio arba taikomosios programos administratoriaus konsolių MDM, „WebSphere Application Server“, BPM, „Information Server“, LDAP arba Db2.
- d. Gaunamų ir siunčiamų duomenų JMS sąsajų prieiga apribota HTTPS protokolo vykdymu MDM ir „Information Server“. Kitų protokolų, sąsajų arba jungčių palaikymas gali būti įvertintas, tačiau reikės sudaryti atskirą paslaugų sutartį.
- e. „MDM Web Services“ prieiga apribota HTTPS protokolo vykdymu.

5.7.1 „Business Process Manager“

„Cloud Service“ apima „IBM Business Process Manager“ funkcijas. „IBM Process Server“ ir „IBM Process Center“ naudojimas apribotas tik „Master Data Governance“ ir „Stewardship Processes“ naudojimu. Pagrindinių duomenų valdymo ir tvarkymo procesas gali tik perduoti šių pagrindinių duomenų kokybės sprendimus kitoms sistemoms, kad būtų galima sinchronizuoti pagrindinius duomenis.

5.7.2 Informacijos serveris

„Cloud Service“ apima „IBM Information Server“ funkcijas. „Information Server“ naudojimas „Cloud Service“ apribotas „Master Data Management“ palaikymo procesais ir su „Master Data Management“ susijusiais duomenimis. Be to, teikiamos „Information Server“ paslaugos apribotos „Data Stage“, „Information Governance Catalog“ ir „Quality Stage“ funkcijų naudojimu.

5.7.3 „Rational Application Developer“

„Cloud Service“ aplinka, skirta kurti / testuoti, apima „Rational Application Developer“ funkciją. Naudojimas apribotas „MDM Workbench“ ir į „Cloud Service“ įtrauktų praginių tinkinimų.

5.8 Avarinis atkūrimas

IBM paskelbus apie Avarinį įvykį, IBM susisieks su Klientu per nurodytas valandas, atsižvelgiant į atkūrimo proceso būseną, įskaitant su DAL ir DAT susijusį progresą.

Remdamasi esama prenumerata, IBM pateiks avarinio atkūrimo laiką ir avarinio atkūrimo tašką, skirtus Kliento „Cloud Service“ aplinkoje vykdyti avarinio atkūrimo veiklas.

5.9 Kliento įsipareigojimai

- a. Klientas skirs atskirą kontaktinį asmenį, išmanantį kliento organizacijos tinklą, VPN ir saugos reikalavimus.
- b. Klientas turi užpildyti virtualaus privačiojo tinklo (VPN) klausimyną ir grąžinti jį IBM peržiūrėti ne vėliau kaip per 60 d. nuo užsakymo pateikimo datos („Užsakymo data“). Jei Klientas per 60 dienų nuo Užsakymo datos nepateiks IBM reikiamo VPN klausimyno, IBM toliau stengsis gauti iš Kliento VPN klausimyno informaciją. Užpildžius ir IBM pateikus VPN klausimyną, IBM informuos Klientą apie paslaugos teikimą po aplinkos VPN sukonfigūravimo, kuris gali užtrukti kelias dienas.
- c. Klientas užtikrins, kad saugos ir tinklo administratorius (-iai) būtų pasiekiamas (-i) VPN konfigūravimo ir tikrinimo etape, kad jie galėtų dirbti su IBM atliekant VPN sąranką.
- d. Klientas atsakingas už tai, kad visą VPN reikalingos aparatūros bei programinės įrangos administravimą, priežiūrą, modifikavimą, konfigūravimą ir testavimą Kliento vietoje.
- e. Klientas atsakingas už priimtino vartotojams testavimą, norint patikrinti VPN konfigūraciją įgyvendinimo etape.
- f. Naudodamas internetinę pranešimo apie problemas sistemą, Klientas praneš apie bet kokius VPN konfigūracijai reikalingus pakeitimus.
- g. Klientas atsakingas už visų LDAP vartotojų ir grupių apibrėžimą, nustatymą ir priežiūrą, kai jie susiję su kuriuo nors Kliento įdiegtu MDM taikomosios programos sprendimu.

5.10 Plėtiniai

Plėtiniai leidžia Klientui konfigūruoti „Cloud Service“ pagal Kliento verslo reikalavimus, kuriant „Cloud Service“ taikomajai programai skirtus programinės įrangos plėtinius. Plėtiniai yra turinys, teikiamas 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 įgaliotu kurti Plėtinius. Klientas privalo užtikrinti, kad tokie trečiosios šalies rangovai laikysis šių sąlygų.

- a. Kliento sukurtiems Plėtiniais 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) Plėtiniuose nebus įtraukta ir jie neištrauks jokių trečiosios šalies komercinių arba supakuotų programinės įrangos produktų, kurie veiktų nepriklausomai nuo „Cloud Service“, ir įtraukti bet kokius trečiosios šalies komercinius arba supakuotus programinės įrangos produktus yra draudžiama.

- (6) Klientas privalo išmokyti darbuotojus ir palaikyti atitinkamą jų žinių ir įgūdžių lygį, reikalingą dirbant su „Cloud Service“ ir Plėtiniais prenumeratos laikotarpiu. Visi reikalingi mokymai arba lavinimo programos vykdomos Kliento lėšomis. Jeigu IBM nustatys, kad Klientas negali atlikti privalomų užduočių be pagrįstos pagalbos, IBM išskirtinai savo nuožiūra pareikalavus, kad Klientas dalyvautų praktinių žinių perdavimo veikloje su IBM profesionaliais paslaugų darbuotojais. Tokia žinių perdavimo veikla, išskyrus atvejus, kai vykdoma ne tik IBM ir jos filialuose, vykdoma Kliento sąskaita. IBM už papildomą mokesť organizuos tokius mokymus Klientui, gavus Kliento prašymą.
 - (7) Klientas arba jo licencijų išdavėjai pasilieka visas Plėtinių, kuriuos pateikė IBM prieglobai „Cloud Service“, teises, įskaitant nuosavybės ir turtines teises, arba licenciją. Klientas pareiškia ir garantuoja IBM, kad Klientas turi visas būtinas teises teikti Kliento Plėtinį IBM prieglobai „Cloud Service“ ir nei Kliento Plėtinys, nei jo priegloba IBM „Cloud Service“ nepažeidžia jokio trečiosios šalies patento arba autoriaus teisių.
 - (8) Klientas suteikia IBM pasaulinės, be mokesčių, visiškai apmokėtos, atšaukiamos, pakartotinai licencijuojamos licencijos pagrindu visas teises ir licencijas ir sutinka nedelsdamas įsigyti ir turėti galiojančius visų Plėtinių Reikalingus sutikimus, būtinus tam, kad IBM ir jos subrangovai galėtų nuomoti išteklius Plėtiniais ir vykdyti kitus savo įsipareigojimus. Pareikalavus, Klientas pateiks IBM tokių teisių, licencijų arba Reikalingų sutikimų įrodymą. IBM bus atleista nuo įsipareigojimų tokia apimtimi, kokia juos paveiks Kliento negebėjimas nedelsiant gauti ir pateikti IBM bet kurias iš tokių teises, licencijas arba Reikiamus sutikimus. Šioje pastraipoje „Reikiami sutikimai“ reiškia bet kokius sutikimus, licencijas arba patvirtinimus, kurie reikalingi norint suteikti IBM ir jos subrangovams teisę arba licenciją gauti prieigą prie Plėtinių, juos naudoti ir (arba) modifikuoti elektronine forma ir kitomis formomis išskirtinai, kai tai būtina veikiant pagal šį Paslaugos aprašą, įskaitant išvestinių darbų kūrimą, nepažeidžiant tokių Plėtinių teikėjų, licencijos išdavėjų arba savininkų nuosavybės teisių arba intelektinės nuosavybės teisių.
 - (9) Klientas užtikrins, kad kodas, duomenys ir kiti artefaktai, kuriuos Klientas realizavo per Plėtinius, nepadidins saugos rizikos arba nereikalaus papildomo sertifikavimo, jei tai aiškiai nesutarta su IBM šio Paslaugos aprašymo pakeitime arba priede. Neapsiribojant jokiais anksčiau pateiktomis nuostatomis, Klientas: (a) atliks žiniatinklio taikomosios programos ir statinio kodo pažeidžiamumo tikrinimus visuose Plėtiniuose, kad nustatytų bet kokias saugos spragas; ir (b) raštu atskleis IBM informaciją apie tokias spragas, kurios buvo identifikuotos pažeidžiamumo tikrinimo metu, esančias Plėtiniuose arba su jais susijusias.
- b. Klientas yra atsakingas už Plėtinių patikrą visose aplinkose.
- 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 tokiam darbų aprašyme nurodytas sąlygas ir mokesčius.

5.11 Kūrimo / testavimo aplinkos apribojimai

Jei „Cloud Service“ pažymėta kaip „kūrimo / testavimo“, Klientas gali naudoti aplinką tik ne gamybos kūrimo veiksams atlikti, kokybei užtikrinti, integravimui testuoti, triktims diagnozuoti, vidaus kontroliniam testui ir (arba) parengimo veiksams atlikti. Abipusiu Kliento ir IBM susitarimu Kliento paskirtiems įgaliotiesiems vartotojams be IBM administracinės sistemos prieigos gali būti suteikta papildoma administracinė prieiga.

Kūrimo / testavimo aplinkos pasiekiamumo problemas IBM laikys 3 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir problemą (-as) spręs atkurdamas paskutinę žinomą darbinę atsarginę kopiją ir (arba) įdiegdama visą paveiktą programinę įrangą iš naujo.

5.12 Našumo tikrinimas

Klientas sutinka, kad „Cloud Service“ modifikuojama naudojant Plėtinius ir integruojama su trečiųjų šalių paslaugomis bei kitomis Kliento taikomosiomis programomis. Dėl to IBM negali užtikrinti našumo ir atsakymo laiko bei nėra už tai išimtinai atsakinga. Klientas atsakingas už visų našumo testų atlikimą prieš aktyvinant ir aktyvinus „Cloud Service“ aplinką, kad Klientas galėtų naudoti vykdydamas įprastą verslo veiklą ir (arba) bet koku būdu teikdamas paslaugas savo klientams, ir (arba) galėtų palaikyti pajamų generavimą. IBM teiks Klientui pagrįstą pagalbą, kaip dalį palaikymo paslaugų, sprendžiant bet kokius su našumu susijusius klausimus.

5.13 Apibrėžtys

- a. **Plėtiniai** – Kliento arba jo įgaliotosios trečiosios šalies pateikti programinės įrangos artefaktai, skirti „Cloud Service“ įdiegus Kliento verslo procesų srautą išplėsti, specifiniams duomenų poreikiams tvarkyti ir Klientui būdingam integravimo apdorojimui užtikrinti, 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.
- b. **Didelis** – priežiūros naujinimas, kuriam, IBM pagrįsta nuomone, reikia išvalyti Kliento Plėtinį ir (arba) duomenis, siekiant užtikrinti suderinamumą. Pavyzdžiui, tai gali būti dideli operacinės sistemos arba MDM/BPM/IS/IS versijos naujinimai.
- c. **Mažas** – priežiūros naujinimas, kuriam, IBM pagrįsta nuomone, nereikia išvalyti Kliento Plėtinio ir (arba) duomenų, siekiant užtikrinti suderinamumą. Pavyzdžiui, tai gali būti nedideli operacinės sistemos arba MDM/BPM/IS/IS produktų pataisymai.
- d. **Duomenų atkūrimo taškas (DAT)** – ilgiausias leistinas laikotarpis, per kurį dėl Avarijos gali būti prarasti IT paslaugos duomenys.
- e. **Duomenų atkūrimo laikas (DAL)** – tikslinis laikas (ir paslaugos lygis), per kurį po Avarijos turi būti atkurtas verslo procesas, siekiant išvengti nepageidaujamų pasekmių dėl verslo tęstinumo pertrūkio.