

„IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed“

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

1. „Cloud Service“

„IBM Information Server Enterprise Edition“ („IIS EE“), veikianti „Cloud Managed Service“ („Cloud Service“) teikia visapuses informacijos integravimo galimybes, kad padėtų Klientui suprasti, valdyti, kurti, prižiūrėti, transformuoti ir teikti kokybiškus duomenis. Paslauga taip pat teikia duomenų integravimo galimybes, kurios leidžia transformuoti duomenis į bet kurį stilių ir pateikti juos bet kurioje sistemoje. IBM tvarko infrastruktūrą (tinklą, saugyklą ir skaičiavimo išteklius), taisto taikomąją programą ir palaiko IBM programinę įrangą, infrastruktūrą bei atitinkamas saugos ir privatumo kontrolės priemonės.

Įtrauktos tokios funkcijos:

- duomenų analizė, valymas, stebėjimas ir valdymas, padedantys priimti sprendimus ir vykdyti verslo procesus;
- patikimų duomenų rengimas, kuriant, prižiūrint ir stebint nuoseklias verslo strategijas ir taisykles, pasitelkiant „Information Governance Catalog“;
- duomenų integravimas keliose sistemose, naudojant didelio našumo lygiagrečią sistemą, ir išplėstinio metaduomenų valdymo bei įmonės ryšio su „DataStage“ palaikymas;
- užduočių kūrimas „DataStage Designer“ kliente ir jų vykdymas „DataStage Director“ kliente;
- informacijos paieška visoje įmonėje, siekiant gauti įžvalgų ir suprasti tą informaciją, kad būtų galima patenkinti verslo poreikius naudojant „Enterprise Search“.

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.

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų pasiūlymų.

Toliau nurodytų pasiūlymų išsami informacija ir specifikacijos pateikti „IIS on Cloud Managed“ naudotojo vadove, kurį rasite šiuo adresu: <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Šios konfigūracijos retkarčiais gali būti peržiūrimos. Klientui pateiktame sveikinimo laiške nurodyta tiksli įsigyto pasiūlymo konfigūracija.

1.1.1 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small“

- IBM teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Suteikia 2 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.2 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium“

- Teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Suteikia 5 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.3 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large“

- Laikoma Kompiuteryje be operacinės sistemos „IBM Cloud“ aplinkoje.
- Suteikia 10 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Leidžiamas Lygiagrečiojo apdorojimo nustatymas.
- Skaičiavimo mazgų skaičius neribojamas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.4 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small“

- IBM teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Geras pasiekiamumas
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Suteikia 2 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.5 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium“

- IBM teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Geras pasiekiamumas
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Suteikia 5 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.6 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large“

- Laikoma Kompiuteryje be operacinės sistemos „IBM Cloud“ aplinkoje.
- Suteikia 10 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Geras pasiekiamumas
- Skaičiavimo mazgų skaičius neribojamas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Septynių (7) dienų Duomenų atkūrimo laikas ir (1) dienos / 24 valandų Duomenų atkūrimo taškas.

1.1.7 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small“

- IBM teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Integruotas gero pasiekiamumo ir avarinio atkūrimo (HADR) keliuose duomenų centruose sprendimas
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Suteikia 2 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Keturių (4) valandų Atkūrimo tikslas ir beveik realiojo laiko Atkūrimo taško tikslas
- Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Papildomą testavimą ir patvirtinimą dažniau nei kartą per metus galima įsigyti už papildomą mokesčių darbų aprašą.

1.1.8 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium“

- IBM teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Integruotas gero pasiekiamumo ir avarinio atkūrimo (HADR) keliuose duomenų centruose sprendimas.
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Suteikia 5 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Keturių (4) valandų Atkūrimo tikslas ir beveik realiojo laiko Atkūrimo taško tikslas.
- Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Papildomą testavimą ir patvirtinimą dažniau nei kartą per metus galima įsigyti už papildomą mokesčių darbų aprašą.

1.1.9 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large“

- Laikoma Kompiuteryje be operacinės sistemos „IBM Cloud“ aplinkoje.
- Integruotas gero pasiekiamumo ir avarinio atkūrimo (HADR) keliuose duomenų centruose sprendimas.
- Suteikia 10 TB „Object Storage“; papildomų saugyklos teisių galima įsigyti pagal atskirą įsipareigojimų aprašymą.
- Skaičiavimo mazgų skaičius neribojamas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.
- Keturių (4) valandų Atkūrimo tikslas, beveik realiojo laiko Atkūrimo taško tikslas.

Pridedamas kasmet patvirtinamo verslo tęstinumo ir avarinio atkūrimo testas. Papildomą testavimą ir patvirtinimą dažniau nei kartą per metus galima įsigyti už papildomą mokesčių darbų aprašą.

1.1.10 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small“

- IBM teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.

1.1.11 „IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium“

- Teikiama priegloba Virtualiuose įrenginiuose, IBM „Cloud“ aplinkoje.
- Leidžiamas lygiagrečiojo apdorojimo nustatymas.
- Vieno skaičiavimo mazgo apribojimas masinio lygiagrečiojo apdorojimo (MPP) sąrankai; papildomų mazgų galima įsigyti pagal atskirą darbų aprašą.

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 specifiška. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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 99,5 %	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 apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Services“ konfigūracijos.

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 nepasiekiami. Jei reikės, IBM praneš Klientui, jeigu „Cloud Service“ bus nepasiekiami 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 Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery“ („Small“, „Medium“ arba „Large“) mėnesinė priežiūra atliekama antriniame duomenų centre, kuriame prastovos laiko dėl priežiūros tikslas yra neviršyti keturiasdešimt penkių (45) minučių.

Klientas atsakingas už visų Kliento Kūrimo artefaktų testavimą ir suderinamumą bei Kliento „Cloud Service“ specifinį naudojimą su pateiktais naujinimais.

Gavęs pranešimą, Klientas gali pateikti prašymą atidėti Didelius ir Mažus naujinimus. IBM imsis komerciškai pagrįstų 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 Atsarginis kopijavimas ir atkūrimas

Aplinkose, kurios nėra skirtos kurti / testuoti, eilinis suplanuotas failų sistemos atsarginės kopijos kūrimas (rekomenduojamų failų) ir periodinis (kasdienis / kasavaitinis / kasmėnesinis) duomenų bazės atsarginės kopijos kūrimas. Atsarginės kopijos failai periodiškai bus archyvuojami „Spectrum Protect“ („IBM Cloud Object Storage“) ir laikomi iki 28 dienų. „Information Server Enterprise Edition“ nepalaiko internetinių atsarginių kopijų, todėl atsargines kopijas reikia planuoti ir kurti koordinuotojo priežiūros lango metu. Klientai galės prašyti atkurti atsarginę kopiją ne daugiau nei 2 kartus per mėnesį. Papildomai atkurti arba dažniau nei kartą per dieną kurti sistemos atsarginę kopiją galima pagal atskirą darbų aprašą.

Be to, aplinkose su teisėmis į „IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery“ („Small“, „Medium“ arba „Large“), siekiant užtikrinti visą HADR integruotą sprendimą, bus replikuojami duomenys tarp duomenų centrų.

Momentinės kopijos atsarginė kopija neteikiama.

5.3 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 Klientų vietiniame (-uose) 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.

5.4 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

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

- 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.
- „IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity“ paslauga naudoja „vietos su vieta“ „IPsec“ VPN technologiją.

5.5 Naudojimo apribojimai

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

- Vartotojo sąsajos funkcijos apribotos HTTPS prieiga prie „Information Server“ vartotojo funkcijų.
- Ne kūrimo / testavimo aplinkose IBM neteikia tiesioginės prieigos prie atskirų serverių, OS lygio arba taikomosios programos administratoriaus konsolių „Information Server“, „WebSphere Application Server“ arba DB2.
- „Information Server“ žiniatinklio paslaugų sąsajos apribotos vykdymu per HTTPS protokolą.
- Aplinkose, kurios nėra skirtos kurti / testuoti, IBM neteikia prieigos arba sąsajų prie jokių „Information Server“ kūrimo įrankių kaip dalies šios „Cloud Service“. IBM suteiks Klientams galimybę diegti „Information Server“ tinkinimus, įskaitant kūrimo artefaktus, valdomose aplinkose, naudojant palaikymo kortelių paslaugą.

Klientas neturi teisės naudoti jokių toliau išvardytų komponentų ar funkcijų:

- „IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS“ (iš „IBM InfoSphere DataStage“)
- „Storage Optimization“ priemonė (įtraukta į IBM DB2)
- „pureScale“ priemonės (įtraukta į IBM DB2)

- d. Gero pasiekiamumo / permetimo aktyvaus budėjimo režimo konfigūracijos (įtraukta į IBM DB2)
- e. Prisijungimo prie „IBM Process Center Express“ (iš „IBM Process Server Standard“)
- f. „IBM Process Center Standard“, „IBM Process Server Standard“ ir „IBM Process Designer“ Kliento naudojimas apribotas Duomenų kokybės ištaisymo ir tvarkymo procesais.
- g. „Duomenų kokybės gerinimo ir tvarkymo procesai“ reiškia, kad Klientui leidžiama kurti tik procesus ir veiklas, kurie valdo duomenų kokybės taisymą ir (arba) Valdymo turto tvarkymą, susijusius su įvykiais, kurie yra (1) užfiksuoti „Cloud Service“ arba (2) užfiksuoti šių „IBM InfoSphere Information Server“ programų: „IBM InfoSphere DataStage“, „IBM InfoSphere QualityStage“, „IBM InfoSphere Information Analyzer“, „IBM Information Server on Cloud Data Quality“ arba „IBM DataStage on Cloud“. Kai „Cloud Service“ nurodyta kaip kitos paslaugos įgalinimo programinė įranga, naudoti „IBM Process Center“, „IBM Process Server“ ir „IBM Process Designer“ draudžiama.

5.6 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 DAL ir DAT, skirtus Kliento „Cloud Service“ aplinkoje vykdyti atkūrimo veiklas.

5.7 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 vartotojų ir grupių apibrėžimą, nustatymą ir priežiūrą, kai jie susiję su kuriais nors „Information Server“ sprendimais, veikiančiais „Cloud Service“.

5.8 Kūrimo artefaktai

Kūrimo artefaktai leidžia Klientui konfigūruoti „Cloud Service“ pagal Kliento verslo reikalavimus, kuriant „Cloud Service“ taikomajai programai skirtus programinės įrangos Kūrimo artefaktus. Kūrimo artefaktai yra turinys, teikiamas naudojant „Cloud Service“, kuris nėra „Cloud Service“ dalis. Klientas atsakingas už visų Kūrimo artefaktų kūrimą, valdymą, techninę priežiūrą ir palaikymą. Klientas gali sudaryti atskirą sutartį su IBM arba trečiosios šalies rangovu, specialiai raštu IBM įgaliotu kurti Kūrimo artefaktus. Klientas privalo užtikrinti, kad tokie trečiosios šalies rangovai laikysis šių sąlygų.

- a. Kliento sukurtiems Kūrimo artefaktams taikomos toliau nurodytos papildomos sąlygos.
 - (1) Tikrindama Sutarties sąlygų laikymąsi, IBM turės teisę peržiūrėti ir patvirtinti arba atmesti Kūrimo artefaktų 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 Kūrimo artefaktus.
 - (4) IBM gali stebėti ir nuskaityti Kūrimo artefaktus, ieškodama saugos pažeidžiamumų ir (arba) kenkėjiškos programinės įrangos. IBM gali pašalinti Kūrimo artefaktus iš bet kurios „Cloud Service“ aplinkos arba sustabdyti „Cloud Service“, kol saugos pažeidžiamumo arba kenkėjiškos programinės įrangos problema bus pašalinta.
 - (5) Kūrimo artefaktuose nebus įtraukta ar pridėta 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 privalo išmokyti darbuotojus ir palaikyti atitinkamą jų žinių ir įgūdžių lygį, reikalingą dirbant su „Cloud Service“ ir Kūrimo artefaktais 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 pareikalaus, 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 mokestį organizuos tokius mokymus Klientui, gavus Kliento prašymą.
 - (7) Klientas arba jo licencijų išdavėjai pasilieka visas Kūrimo artefaktų, 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 Kūrimo artefaktus IBM prieglobai „Cloud Service“ ir nei Kliento Kūrimo artefaktai, nei jų 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 Kūrimo artefaktų Reikalingus sutikimus, būtinus tam, kad IBM ir jos subrangovai galėtų nuomoti išteklius Kūrimo artefaktams 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 Kūrimo artefaktų, 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 Kūrimo artefaktų teikėjų, licencijos išdavėjų arba savininkų nuosavybės teisių arba intelektinės nuosavybės teisių.
 - (9) Klientas užtikrins, kad kodas, duomenys ir kiti artefaktai, kuriuos Klientas realizavo per Kūrimo artefaktus, 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 Kūrimo artefaktuose, kad nustatytų bet kokias saugos spragas; ir (b) raštu atskleis IBM informaciją apie tokias spragas, kurios buvo identifikuotos pažeidžiamumo tikrinimo metu, esančias Kūrimo artefaktuose arba su jais susijusias.
- b. Klientas yra atsakingas už Kūrimo artefaktų patikrą visose aplinkose.
 - c. Bet kokie papildomi darbai, kuriuos IBM atliks palaikydama Kūrimo artefaktus, pavyzdžiui, Kūrimo artefaktų 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.

5.9 Kūrimo / testavimo aplinkos apribojimai

Jei „Cloud Service“ pažymėta kaip „kūrimo / testavimo“, Klientas gali naudoti aplinką tik ne gamybos kūrimo veiksmams atlikti, kokybei užtikrinti, integravimui testuoti, triktims diagnozuoti, vidaus kontroliniam testui ir (arba) parengimo veiksmams atlikti. Abipusiu Kliento ir IBM susitarimu Kliento paskirtiems

įgaliojiesiems vartotojams be IBM administracinės sistemos prieigos gali būti suteikta papildoma administracinė prieiga.

Aptiktą Kūrimo / testavimo aplinkos taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 3 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir problemą spręs atkurdamą paskutinę žinomą darbinę atsarginę kopiją arba įdiegdama iš naujo.

5.10 Našumo tikrinimas

Klientas sutinka, kad „Cloud Service“ modifikuojama naudojant Kūrimo artefaktus 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 aktyvius „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.

5.11 Apibrėžtys

Kūrimo artefaktai – tai Kliento arba jo įgaliosios trečiosios šalies pateikti programinės įrangos artefaktai, skirti „Cloud Service“ įdiegti 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 bazių kūrimo artefaktai, užduotys, scenarijai arba failai, sukurti tinkančiant Kliento „Cloud Service“ naudojimui, įskaitant integravimus trečiosios šalies paslaugose arba duomenų šaltiniuose. Atsakomybė už Kūrimo artefaktus tenka Klientui.

Taikomoji programa – tai IBM programinės įrangos produktai, kurie užtikrina bazines „Cloud Service“ funkcijas, įskaitant originalus ir visas arba dalines kopijas, kurias teikia IBM ir kurias Klientas gali pasiekti naudodamas „Cloud Service“.

Didelis – tai priežiūros naujinimas, kuriam, IBM pagrįsta nuomone, reikia pataisyti Kliento Kūrimo artefaktą ir (arba) duomenis, siekiant užtikrinti suderinamumą. Pavyzdžiui, tai gali būti dideli operacinės sistemos arba Taikomosios programos versijos naujinimai.

Mažas – tai priežiūros naujinimas, kuriam, IBM pagrįsta nuomone, nereikia ištaisyti Kliento Kūrimo artefakto ir (arba) duomenų, siekiant užtikrinti suderinamumą. Pavyzdžiui, tai gali būti nedideli operacinės sistemos arba Taikomosios programos produktų pataisymai.

Duomenų atkūrimo taškas (DAT) – ilgiausias leistinas laikotarpis, per kurį dėl Avarijos gali būti prarasti IT paslaugos duomenys.

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.