

„IBM Cloud Service“ aprašas „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS)

Toliau pateikiamas jūsų Užsakymo Paslaugos aprašas.

1. „Cloud Service“ aprašas

Toliau esančiame 1.1 skyriuje pateiktas bazinis pasiūlymas, kurį turite užsisakyti norėdami naudoti „Cloud Service“, o 1.2 ir 1.3 skyriuose aprašytos pasirenkamos paslaugos, kurias galite užsisakyti. Jūsų užsakyti pasiūlymai nurodyti jūsų Užsakymo dokumente. Su šia „Cloud Services“ susijusį Užsakymo dokumentą sudarys jums pateiktas IBM Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD), kurį gausite iš IBM, patvirtinantis „Cloud Services“ teikimą ir nustatantis „Cloud Services“ pradžios ir pabaigos terminus.

1.1 „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS)

„IBM Maximo Asset Management“ (SaaS) yra įmonės turto ir IT turto valdymo sprendimas, apimantis arba palaikantis šiuos procesus ir funkcijas:

- Įmonės turto valdymą – sekti ir valdyti turto ir vietos duomenis visą turto gyvavimo laiką.
- IT turto valdymą – sekti ir valdyti IT turtą ir vietą visą turto gyvavimo laiką.
- Darbo valdymą – valdyti suplanuotą ir nesuplanuotą darbinę veiklą nuo pradinio pareikalavimo iki atlikimo ir užregistravimo.
- Sutarčių valdymą – pirkimo, nuomos, nuomojimo, garantinių, darbo užmokesčio, programinės įrangos, kolektyvinių, paslaugų apimties ir vartotojo apibrėžtų sutarčių palaikymą.
- Atsargų valdymą – sekti ir valdyti su turtu susijusių atsargų informaciją, įskaitant kiekį, vietą, naudojimą ir vertę.
- Įsigijimo valdymą – palaikyti įsigijimo etapus, pvz., tiesioginį įsigijimą ir atsargų papildymą.
- Paslaugų valdymą – apibrėžti paslaugų pasiūlymus, sudaryti paslaugų lygio sutartis (PLS), stebėti paslaugų teikimo lygį ir įgyvendinti išplatinimo procedūras.

1.2 „IBM Maximo Asset Management“

„IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production“ – tai pasirinktinė paslauga, suteikianti visas A skyriuje aprašytas bazinio pasiūlymo galimybes, tačiau teikiamas ne gamybos egzemplioriams. Jei „Cloud Service“ pažymėta kaip „Non-Production“, „Cloud Service“ galima naudoti tik ne gamybos veiksmams atlikti, įskaitant tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, vidaus kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų „Cloud Service“ priedų ar plėtinių kūrimą, naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas. Dėl našumo ne gamybai skirtą egzempliorių vienu metu gali naudoti ne daugiau nei 30 vartotojų bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodami tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis.

1.3 „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS), skirtos ne gamybai, talpos priedas

„IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On“ – tai pasirenkama paslauga, kuri padidina vieno iš „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Instance“ dydį, kad vienu metu jį galėtų pasiekti 30 papildomų vartotojų.

1.4 „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler“

„IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler“ – tai pasirinktinė paslauga, kuri leidžia planuotojams sukurti darbo tvarkaraščius ir paskirti užduotis atitinkamų sričių technikams.

2. Saugos aprašas

IBM diegia ir palaiko šiame skyriuje aprašytas praktikas ir procedūras.

2.1 Saugos strategijos

IBM taiko privatumo ir saugos strategijas, su kuriomis supažindina IBM darbuotojus. IBM reikalauja, kad asmenys visame pasaulyje, teikiantys IBM duomenų centrų palaikymą, turėtų privatumo ir saugos mokymus, ir palaiko informacijos apsauga besirūpinančią saugos komandą. IBM saugos strategijos ir

standartai kasmet peržiūrimi ir iš naujo įvertinami. Su IBM sauga susiję įvykiai valdomi pagal išsamią reagavimo į įvykius procedūrą.

2.2 Prieigos valdymas

Prieiga prie klientų duomenų suteikiama tik įgaliotiesiems IBM palaikymo atstovams, atsižvelgiant į pareigų segregacijos principus. IBM palaikymo darbuotojai naudoja dviejų veiksmų tarpinio šliuzo valdymo pagrindinio kompiuterio autentifikavimą. Visi prieigos prie klientų duomenų ryšio kanalai yra užšifruoti. Registruojamos visos prieigos prie kliento duomenų ir visi duomenų perkėlimai į pagrindinio kompiuterio aplinką arba iš jos.

2.3 Paslaugos vientisumas ir pasiekiamumas

Operacinės sistemos išteklių ir taikomosios programinės įrangos modifikavimui taikoma IBM keitimų valdymo procedūra. Užkardos taisyklių keitimui taip pat taikoma keitimų valdymo procedūra; be to, prieš diegiant, jas atskirai peržiūri IBM saugos personalas. IBM 24x7 stebi duomenų centro išteklius. Siekiant nustatyti ir pašalinti galimas sistemos saugos spragas, vidaus ir išorės pažeidžiamumo tikrinimą reguliariai atlieka įgaliotieji administratoriai ir teikėjai (trečiosios šalys). Visuose IBM duomenų centruose veikia kenkėjiškų programų aptikimo (antivirusinė, įsilaužimo aptikimo, pažeidžiamumo tikrinimo ir įsilaužimo prevencijos) sistemos. IBM duomenų centro tarnybos palaiko įvairius duomenų perdavimo viešaisiais tinklais informacijos pateikimo protokolus. Pavyzdžiui, HTTPS / SFTP / FTPS / S/MIME ir VPN tarp darbo vietų. Atskiroje saugykloje skirta saugoti atsarginę duomenų kopija prieš transportavimą užšifruojama.

2.4 Veiklos registravimas

IBM pildo savo veiklos sistemose, taikomoseiose programose, duomenų saugyklose, tarpinėje įrangoje ir tinklo infrastruktūros įrenginiuose, kuriuose galima konfigūruoti ir kurie yra konfigūruoti registruoti veiklą, žurnalus. Siekiant sumažinti klastojimo riziką ir užtikrinti centralizuotą analizę, įspėjimų bei ataskaitų teikimą, veiksmai realiuoju laiku registruojami centrinio žurnalo saugyklose. Siekiant išvengti klastojimo, duomenys pasirašomi. Ieškant elgesio anomalijų žurnalai analizuojami realiuoju laiku ir periodinėse analizės ataskaitose. Eksploatuojantis personalas įspėjamas apie anomalijas ir, jei reikia, kreipiasi į 24 x 7 pagal iškvietimą pasiekiamą saugos specialistą.

2.5 Fizinė sauga

IBM laikosi fizinės saugos standartų, skirtų neteisėtai fizinei prieigai prie duomenų centro išteklių apriboti. IBM duomenų centruose yra tik ribotos prieigos vietos, kurios kontroliuojamos taikant dviejų veiksmų autentifikavimą ir stebimos stebėjimo kameromis. Įeiti leidžiama tik įgaliotajam personalui, turinčiam patvirtintą įėjimo leidimą. Vykdantysis personalas patikrina patvirtinimą ir išduoda prieigos leidimą, suteikiantį reikiamą prieigą. Tokius leidimus gavę darbuotojai privalo atiduoti kitus prieigos leidimus ir lankydami gali turėti tik duomenų centro prieigos leidimą. Leidimų naudojimas registruojamas. Įeinantys į patalpas ne IBM lankytojai registruojami ir lydimi visose patalpose. Pristatymo vietos, krovimo rampos ir kitos vietos, per kurias į patalpas gali patekti asmenys be leidimų, kontroliuojamos ir izoliuotos.

2.6 Atitikimas

IBM peržiūri, ar su sauga ir privatumu susijusios veiklos atitinka IBM verslo reikalavimus. Siekdama laikytis informacijos saugos politikų, IBM reguliariai atlieka vertinimus ir auditus. Kasmet IBM darbuotojai ir teikėjai dalyvauja darbuotojų saugos ir žinių apie sukčiavimą mokymo kursuose. Darbuotojams kasmet primenami jų darbo tikslai ir atsakomybė laikytis verslo etikos, konfidencialumo ir IBM saugos įsipareigojimų.

3. Paslaugos lygio įsipareigojimas

Po to, kai IBM padaro „Cloud Service“ jums pasiekiamą, IBM užtikrina šiuos „Cloud Service“ paslaugos lygio įsipareigojimus (PLS).

3.1 Apibrėžimai

Įgaliotasis kontaktinis asmuo – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.

Pasiekiamumo kreditas – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma būsimoje sąskaitoje Paslaugų prenumeratos mokesčiams.

Pretenzija – tai jūsų įgaliotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.

Sutartinis mėnuo – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytų standartiniu laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytų standartiniu laiku paskutinę mėnesio dieną.

Klientas – tai subjektas, prenumeruojantis Paslaugas tiesiai iš IBM, kuris tuo metu, kai pateikė Pretenziją, turi teisę naudotis Paslauga ir neturi jokių esminių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus pagal jo Paslaugos sutartį su IBM.

Prastovos – tai laikotarpis, per kurį Paslaugos gamybos sistema nustojo veikti ir visi jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų Paslaugos aspektų, kurių teises jie turi. Kitaip tariant, jei vartotojas gali koku nors būdu naudotis Paslauga, kurioms atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekiamą dėl:

- suplanuotų sistemos prastovų;
- „Force majeure“ aplinkybių.
- Problemų dėl Kliento ar trečiųjų šalių taikomųjų programų, integravimo, įrangos ar duomenų;
- Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie Paslaugos gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga).
- privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
- Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.

Įvykis – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.

Force Majeure – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsisakymą teikti paslaugas ir kiti kenkėjiški veiksmai, komunalinių paslaugų sutrikimai ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios Paslauga tapo nepasiekiamą, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo suvaldyti.

Suplanuotos sistemos prastovos – tai suplanuotas Paslaugos teikimo nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą arba sistemos naujinimus, pavyzdžiui, bet neapsiribojant, taikyti leidimą, taikyti pataisas arba sparčiuosius pataisymus.

Paslaugos lygis – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugas, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

Paslauga – tai „IBM Maximo Asset Management“ („SaaS“) gamybos egzempliorius, kuriam taikoma ši PLS, kaip nurodyta šio Paslaugos aprašo pirmajame puslapyje. Ši PLS taikoma kiekvienai Paslaugai atskirai, o ne visoms kartu.

3.2 Pasiekiamumo kreditai

Jei norite pateikti Pretenziją, IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos Paslaugos įvykio palaikymo kortelę, vadovaudamiesi IBM procedūra, skirta pranešti apie 1 sudėtingumo problemas. Privalote nurodyti visą būtiną išsamią informaciją apie įvykį, įskaitant laiką, kada įvykis pirmą kartą jus paveikė, ir tinkamai padėti IBM diagnozuoti ir išspręsti įvykį, kaip tai numatyta 1 sudėtingumo palaikymo kortelėse. Tokia kortelė turi būti užregistruota per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad įvykis paveikė Paslaugos naudojimą.

Jūsų įgaliojasis kontaktinis asmuo jūsų Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.

Jūsų įgaliojasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrįstą išsamią su Pretenzija susijusią informaciją, įskaitant, bet neapsiribojant, išsamius visų atitinkamų įvykių aprašymus, ir nurodyti nepasiektą Paslaugos lygį.

IBM viduje įvertins bendrą Prastovų skaičių kiekvieną Sutartinį mėnesį. Pasiekiamumo kreditai bus pagrįsti Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, atitinkantį kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektą visą jungtinį pasiekiamumą, remiantis toliau pateikta lentele. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.

Jei naudojami Paslaugų paketai (atskiros Paslaugos, supakuotos ir parduodamos kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną Paslaugą atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su viena paketo Paslauga per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM

neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienai paketo Paslaugai bet kurį Sutartinį mėnesį.

Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atvejų neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą.

IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.

PAGAL ŠIĄ PLS JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ TEISĖS GYNIMO PRIEMONĖ (KOMPENSACIJA) ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

3.3 Paslaugų lygiai

Paslaugos pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
Mažiau nei 99,8 %	2 %
Mažiau nei 98,8 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

„Pasiekiamumo“ procentas apskaičiuojamas (a) iš Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus atėmus (b) Sutartinio mėnesio bendrąjį Prastovų minučių skaičių, o gautą rezultatą padalijus iš (c) Sutartinio mėnesio bendrojo minučių skaičiaus ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 432 Prastovų min.

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 432 min. Prastovų = 42 768 min.	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % pasiekiamumo per Sutartinį mėnesį
Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.	

3.4 Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos egzemplioriams, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, mokymo, klausimų ir atsakymų arba kūrimo;
- pretenzijoms, kurias iškėlė IBM Kliento Paslaugos vartotojai, svečiai ir dalyviai;
- paslaugoms, programoms, įgalinančiai programinei įrangai ar agentams, veikiantiems klientų arba trečiųjų šalių pateiktose sistemose;
- bet kokių esminių įsipareigojimų, nurodytų Naudojimo sąlygose, Tinkamo naudojimo strategijoje arba jūsų Paslaugos sutartyje, pažeidimams, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidus bet kokius mokestinius įsipareigojimus.

4. Teisių suteikimas, sąskaitų išrašymas, terminas ir palaikymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pasiūlymai parduodami pagal šią (-ias) sistemą (-as) (metriką (-us):

a. Įgaliotasis vartotojas

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

b. Lygiagretusis vartotojas

Lygiagretusis vartotojas yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Lygiagretusis vartotojas - tai asmuo, bet kuriuo metu naudojantis „Cloud Service“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „Cloud Service“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises kiekvienam lygiagrečiam įgaliojamam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojasi prieiga prie „Cloud Service“ Užsakymo dokumente nurodytu matavimo laikotarpiu.

c. Egzempliorius

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 Užsakymo dokumente.

4.2 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

4.2.1 Sąskaitų išrašymo parinktys

Mokėtina suma už „Cloud Service“ pasiūlymus nurodoma Užsakymo dokumente:

- Iš anksto visa įsipareigojimo suma
- Kas mėnesį (už praėjusį laikotarpį)
- Kas ketvirtį (iš anksto)
- Kas metai (iš anksto)

Pasirinkta sąskaitų išrašymo parinktis galios visą Užsakymo dokumente nurodytą laikotarpį. Atsiskaitymo ciklo mokėtina suma priklausys nuo mėnesinio arba metinio prenumeratos mokesčio ir atsiskaitymo ciklą skaičiaus per metus bei papildomų mokesčių.

4.2.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusios mėnesio dalies dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM jums pranešė, kad turite prieigą prie „Cloud Service“ pasiūlymo.

4.2.3 Perviršis

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys Užsakymo dokumento TSD skyriuje nurodytas teises, jums bus išrašyta sąskaita faktūra už perviršį, kaip nurodyta Užsakymo dokumente.

4.3 Terminas ir atnaujinimo galimybės

4.3.1 Terminas

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša jums, kad turite prieigą prie tų „Cloud Service“ dalių, kurios aprašytos Užsakymo dokumente. Užsakymo dokumento TSD skyriuje bus patvirtinta tiksli termino pradžios ir pabaigos data, taip pat, ar terminas bus atnaujintas ir kaip tai galima padaryti. Termino laikotarpiu jums leidžiama padidinti „Cloud Service“ naudojimo lygį susisiekus su IBM arba IBM verslo partneriu. Šį keitimą įtrauksime į Užsakymo dokumentą.

4.3.2 „Cloud Services“ termino atnaujinimo parinktys

Jūsų Užsakymo dokumente bus apibrėžta, ar laikotarpio pabaigoje „Cloud Service“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų galimybių:

a. Automatinis atnaujinimas

Jei jūsų Užsakymo dokumente nurodoma, kad atnaujinimas yra automatinis, galite nutraukti besibaigiantį „Cloud Service“ galiojimo laikotarpį pateikę prašymą raštu ne mažiau nei prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos datos, nustatytos Užsakymo dokumente. Jei IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie galiojimo datos nutraukimą, galiojimo terminas bus automatiškai atnaujinamas vieniems metams arba tos pačios trukmės terminui, kaip nustatyta Užsakymo dokumento TSD skyriuje.

b. Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai Užsakymo dokumente pabrėžiama, kad sąskaitos išrašomos nepertraukiamai, jūs ir toliau turėsite prieigą prie „Cloud Service“ ir už „Cloud Service“ naudojimą jums nepertraukiamai bus

išrašomos sąskaitos. Norėdami nutraukti Debesų kompiuterijos paslaugos naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, turėsite prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Debesų kompiuterijos paslaugą. Atšaukus prieigą, jums bus išrašyta sąskaita už nesumokėtus to mėnesio, kai įsigalios atšaukimas, prieigos mokesčius.

c. Reikalingas atnaujinimas

Kai Užsakymo dokumente pabrėžiama, kad atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, terminui suėjus „Cloud Service“ teikimas pasibaigs ir jūsų prieiga prie „Cloud Service“ bus pašalinta. Norėdami ir toliau naudoti „Cloud Service“ pasibaigus terminui, turėsite pateikti užsakymą IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti prenumeratą naujam terminui.

4.4 Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas įtrauktas į prenumeratos laikotarpį.

Palaikymo telefonu, el. paštu ir „SaaS“ palaikymo portalo darbo valandos:

8:00–20:00 JAV Rytų standartinio laiko juostos laiku, pirmadienį–penktadienį (išskyrus švenčių dienas)

Speciali palaikymo linija JAV: 1-855-221-1166.

El. paštas: support@ibmserviceengage.com

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai:

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	27 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: itin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

5. Papildoma informacija

5.1 Ne gamybos apribojimas

Jeigu „Cloud Service“ pažymėta kaip „Non-Production“, Klientas gali naudoti „Cloud Service“ tik ne gamybos veiksams atlikti, įskaitant tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostiką, vidaus kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų „Cloud Service“ priedų ar plėtinių kūrimą, naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas. Klientas neturi teisės naudoti jokios „Cloud Service“ dalies bet kokiais kitais tikslais, jei nėra įsigijęs atitinkamų gamybos teisių.

Klientas privalo turėti teisę į „IBM Maximo Asset Management“ („SaaS“), kad galėtų gauti teises į „Cloud Service“ ne gamybos egzempliorių (-ius).

Su „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS), skirtos ne gamybai, egzemplioriais nesuteikiamas toks geras prieinamumas ar tas pats atsarginio kopijavimo dažnumas, koks suteikiamas su gamybai skirtais egzemplioriais. Dėl našumo ne gamybai skirtą egzempliorių vienu metu gali naudoti ne daugiau nei 30 vartotojų bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodami tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis.

Kiekvienos „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS), skirtos ne gamybai, talpos priedo teisės padidina vieno iš „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS), skirtos ne gamybai, egzemplioriaus dydį, kad vienu metu jį galėtų pasiekti 30 papildomų vartotojų. Jei Klientas padidina „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production“ egzemplioriaus talpą, įsigydamas „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On“, vėliau tos papildomos talpos negalima iš naujo perskirti kitam „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production“ egzemplioriumi.

5.2 „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler“ apribojimas

Visi „IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler“ teises turintys vartotojai privalo turėti teises į „IBM Maximo Asset Management“ (SaaS).