

„IBM Business Process Manager on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Sandorio dokumentai.

1. „Cloud Service“

„IBM Business Process Manager on Cloud“ programinės įrangos kaip paslaugos sprendimas, kuris suteikia verslo procesų valdymo platformą, skirtą verslo procesų matomumui ir valdymui užtikrinti. „Cloud Service“ apima proceso kūrimo, vykdymo, stebėjimo ir optimizavimo galimybes.

Toliau išvardytos pagrindinės funkcijos, kurių teises įsigyja Klientas ir kurios suteikiamos vartotojams.

- a. Veikimo aplinka – suteikia vieną egzempliorių su priskirto kūrimo, testavimo ir gamybos vykdymo laiko aplinka.
- b. „Cloud Service“ svetainė – suteikia svetainę, kurioje vartotojai gali pasiekti operacines aplinkas ir administravimo funkcijas, skirtas „Cloud Service“ konfigūruoti ir valdyti.
- c. Virtualusis privatusis tinklas (VPN) – suteikia pasirenkamą vieną programinę įrangą, naudojančią VPN ryšį, skirtą saugiam ir šifruotam ryšiui iš „Cloud Service“ į „Cloud Service“ nepriklausančias sistemas. Informacija apie VPN teikiama pateikus prašymą raštu. Prašymą reikia siųsti SupportBPMonCloud@us.ibm.com.
- d. El. pašto pranešimai – tai pranešimų funkcija, pranešanti vartotojams apie prieigą prie „Cloud Service“ ir slaptažodžių keitimus, taip pat pranešanti administratoriams apie „Cloud Service“ būseną ir planuojamus pakeitimus.
- e. Automatinis internetinių atsarginių kopijų kūrimas – atlieka kasdienį atsarginį kopijavimą, kurį galima naudoti automatiniam „Cloud Service“ atkūrimui. Atsarginė kopija yra šifruojama ir saugoma kitoje duomenų centro vietoje.
- f. Automatinis stebėjimas ir atkūrimas – stebės „Cloud Service“ pasiekiamumą ir atkurs jį, jei paslauga nereaguos arba taps nepasiekiamą.
- g. Paskyros administratorius – turės vartotojo prisijungimo duomenis ir slaptažodį, suteikiančius prieigą prie veikimo aplinkos, kad būtų galima valdyti vartotojo prisijungimą prie veikimo aplinkos, ir galimybę priskirti bei naikinti vartotojų vaidmenis. Keliems vartotojams gali būti suteikta Paskyros administratoriaus prieiga.

1.2 Pasirenkamos funkcijos

1.2.1 „IBM Business Process Manager on Cloud“ papildomas autorius

„Cloud Service“ suteikia galimybę įsigyti „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“ įgalinimo programinės įrangos prieigos bei naudojimo teises papildomiems vartotojams.

1.2.2 „IBM Business Process Manager on Cloud“ 1 gigabaito saugykla

„Cloud Service“ suteikia galimybę įsigyti papildomos saugyklos vietos BPM vidinėje duomenų bazėje ir įdėtąją dokumentų saugyklą.

1.2.3 „IBM Business Process Manager on Cloud“ papildomas 16 gigabaitų atmintis

„Cloud Service“ suteikia galimybę įsigyti papildomos atminties, kai apdorojimo sprendimo atminties reikalavimai peržengia įsigytų vartotojų teisių skaičiui suteikiamas kompiuterijos galimybes.

1.2.4 „IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement“

„On-Demand Demand Consulting (ODC) Professional“ paslauga apima nuotolinę prieigą per internetinį ODC portalą, skirtą ne daugiau nei penkiems (5) kūrėjams (prenumeratoriaus kontaktams). Prenumeratoriaus kontaktai turi galimybę visą parą pasiekti žinių bibliotekos straipsnius, sprendimų greitinimo priemones ir išteklius, taip pat turi neribotas galimybes pateikti užklausas klausimų-atsakymų dialogo lange ODC klientų įgaliotajam vadovui ir susijusiems ekspertams. Prenumeratoriaus kontaktai gali prašyti pagalbos dėl bet kurio „BPM on Cloud“ aspekto, įskaitant platformos architektūrą, sprendimų diegimą ir pateikimo metodologiją. Keli pavyzdžiai: sprendimo diegimo artefaktų kodo peržiūra, ne sprendimo artefaktų (pvz., dokumentacijos) peržiūra, pagalba su sprendimu arba technologija susijusiais

klausimais, rekomendacijos dėl geriausios praktikos, pagalba kilus diegimo problemoms, kurių nepalaiko įprasti produktų palaikymo kanalai, sistemos architektūros ir dydžio keitimo prielaidų peržiūra, sėkmingų atnaujinimų ir perkėlimų rekomendacijos ir pasiūlymai, kai pasiekiami nauji leidimai, arba rekomendacinio pobūdžio pagalba diagnozuojant integravimo triktis ir konfigūravimo problemas, kilusias baigiamosios sąrankos metu.

1.2.5 „IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement“

„ODC Enterprise“ paslauga apima nuotolinę prieigą per internetinį ODC portalą, skirtą ne daugiau nei dešimčiai (10) kūrėjų (prenumeratoriaus kontaktų). Prenumeratoriaus kontaktai turi galimybę visą parą pasiekti žinių bibliotekos straipsnius, sprendimų greitinimo priemones ir išteklius, taip pat turi neribotas galimybes pateikti užklausas klausimų-atsakymų dialogo lange ODC klientų įgaliotajam vadovui ir susijusiems ekspertams. Prenumeratoriaus kontaktai gali prašyti pagalbos dėl bet kurio „BMP on Cloud“ aspekto, įskaitant platformos architektūrą, sprendimų diegimą ir pateikimo metodologiją.

Keli pavyzdžiai: sprendimo diegimo artefaktų kodo peržiūra, ne sprendimo artefaktų (pvz., dokumentacijos) peržiūra, pagalba su sprendimu arba technologija susijusiais klausimais, rekomendacijos dėl geriausios praktikos, pagalba kilus diegimo problemoms, kurių nepalaiko įprasti produktų palaikymo kanalai, sistemos architektūros ir dydžio keitimo prielaidų peržiūra, sėkmingų atnaujinimų ir perkėlimų rekomendacijos ir pasiūlymai, kai pasiekiami nauji leidimai, arba rekomendacinio pobūdžio pagalba diagnozuojant integravimo triktis ir konfigūravimo problemas, kilusias baigiamosios sąrankos metu.

Prenumeratorius gali užsisakyti iki 24 valandų per prenumeratos mėnesį IBM ODC, skirtą abipusiškai sutartai pagalbai dėl darbo produktų rezultatų su baigtiniais pradžios ir pabaigos terminais. Darbo produktų rezultatai gali apimti pagalbą naudojant specifinius šablonų pavyzdžius arba gamybai parengtą sprendimo kodą. Prenumeratoriaus vadovas ir (arba) kontaktai taip pat dalyvauja kas savaitiniuose būsenos aptarimuose su IBM ODC klientų įgaliotuoju vadovu.

1.2.6 „IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement“

„Cloud Service“ suteikia galimybę įsigyti papildomų kūrėjo prieigos teisių, šalia turimų „ODC Professional“ arba „Enterprise“ kūrėjo teisių, pateikiamų su šiais pasiūlymais.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

3. Paslaugos lygio sutartis

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

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, 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 tris 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 nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. 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 toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* 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.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 60 Prastovų min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 60 min. Prastova = 43 140 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 99,86 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį</p>
--	--

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „Cloud Service“ dokumentacijoje ir „IBM Software Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos palaikymo vadove). Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis	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 2 valandas	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis	Atsakymo laiko aprėptis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Įgaliotasis vartotojas** – 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 TSD arba Operacijų dokumente.
- Lygiagretusis vartotojas** – 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 maksimaliam Lygiagrečiųjų vartotojų skaičiui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis, tuo pačiu metu besinaudojančių, prieiga prie „Cloud Service“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Gigabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoju laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, pakankamas gigabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba 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.

5.2 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

Vienkartinis sąrankos mokestis kiekvienam užsakytam papildomam „Cloud Service“ egzemplioriui bus nustatytas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

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 pasiekiamas iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ ir tik „Cloud Service“ naudojimo laikotarpiu.

Kartu su „Cloud Service“ pateikiama įgalinimo programinė įranga:

- „IBM Process Designer“
- „IBM Integration Designer“

„Designer Tool Access“ – Klientas gali pasiekti ir atsisiųsti Įgalinimo programinę įrangą „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“, skirtą apdorojimo taikomosioms programoms kurti. Įgalinimo programinė įranga veikia Kliento darbalaukio sistemoje ir nuotoliniu būdu prisijungia prie „Cloud Service“.

„Designer Tool User Restriction“ – „Cloud Service“ leidžia turėti prieigą ir naudoti „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“ Įgalinimo programinę įrangą ne daugiau nei penkiems (5) „Cloud Service“ Vartotojams.

8. Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „Cloud Service“ Vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „Cloud Service“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „Cloud Service“ Vartotojai sutinka, kad IBM įgalintų tokį Turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų, ir neprisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

9. Kontroliniai testai

Klientas gali atskleisti „Cloud Service“ arba jos pakomponenčių kontrolinio testo rezultatus trečiajai šaliai, jei Klientas (A) viešai atskleidžia visą kontroliniame teste naudotą metodiką (pvz., techninės ir programinės įrangos nustatymus, diegimo procedūrą ir konfigūravimo failus), (B) atlieka Kliento kontrolinį testą vykdydamas „Cloud Service“ numatytoje veikimo aplinkoje, naudodamas naujausius „Cloud Service“ taikomus naujinimus, pataisas ir taisymus, kuriuos pateikia IBM arba IBM produktus teikiančios trečiosios šalys („Trečiosios šalys“) ir (C) vykdo bet kokias ir visas veikimo reguliavimo ir geros praktikos rekomendacijas, kurios pateiktos Programos dokumentacijoje ir Programai skirtose IBM palaikymo svetainėse. Jei Klientas paskelbia bet kokius „Cloud Service“ kontrolinio testo rezultatus, nepaisant to, kad sutartyje tarp Kliento ir IBM arba trečiųjų šalių gali būti numatyta kitaip, IBM ir Trečiosios šalys turės teisę paskelbti kontrolinių testų rezultatus, susijusius su Kliento produktais, jei IBM arba Trečiosios šalys atitiks Kliento produktų testavimo reikalavimus, nurodytus (A), (B) ir (C) punktuose anksčiau.

10. Greitinimo priemonės ir pavyzdinė medžiaga

Į „Cloud Service“ gali būti įtraukti keli komponentai išeininio kodo forma („Šaltinio komponentai“) ir kita medžiaga, kuri bus apibrėžta kaip „Pavyzdinė medžiaga“. Klientas gali kopijuoti ir modifikuoti Šaltinio komponentus ir Pavyzdinę medžiagą tik naudoti viduje, jei Klientas nekeičia ar nenaikina jokios Šaltinio komponentuose ir Pavyzdinėje medžiagoje esančios autoriaus teisių informacijos ar pranešimų. IBM pateikia Šaltinio komponentus ir Pavyzdinę medžiagą be palaikymo įsipareigojimo ir TOKIĄ, KOKIA YRA, NESUTEIKIANT JOKIŲ AIŠKIAI NURODYTŲ AR NENURODYTŲ GARANTIJŲ, ĮSKAITANT NUOSAVYBĖS TEISĖS, NEPAŽEIDŽIAMUMO AR NEĮSIKĪŠIMO GARANTIJAS IR NENURODYTAS TINKAMUMO PREKIAUTI IR TAM TIKRAM TIKSLUI GARANTIJAS IR SĄLYGAS.