

## „IBM Content Manager OnDemand 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 Operacijų dokumentai.

### 1. „Cloud Service“

„IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service)“ suteikia šias funkcijas:

- a. Spartusis archyvavimas
  - Įkelti, indeksuoti ir archyvuoti taikomosios programos sukurtas spausdinimo išvestis, pavyzdžiui, ataskaitas, sąskaitas, žiniaraščius, politikas, pranašumų paaiškinimus, mokėjimo / kredito operacijas ir t. t.,
  - lankstumas tvarkant didelius duomenų failus keliuose dokumentuose,
  - įvairių failų formatų (PDF, AFP, „LineData“, XML) palaikymas.
- b. Automatinis indeksavimas
  - Įkėlimo ir indeksavimo programa „Cloud“ automatiškai išgauna metaduomenis, pavyzdžiui, iš ataskaitų, žiniaraščių ir pan., ir įveda duomenis susijusių duomenų bazių indeksavimo laukuose, kad užtikrintų efektyvią paiešką ir nuskaitymą.
- c. Efektyvus saugyklos naudojimas
  - Archyvuoti duomenys glaudinami, kad būtų efektyviai išnaudojama saugykla.
- d. Archyvavimas nustatant dokumento galiojimo laiką
  - Norint labiau optimizuoti saugyklos panaudojimą, įmonės politikoje galima apibrėžti, kad archyvuoti duomenys automatiškai nustotų galioti, atsižvelgiant į ataskaitos / žiniaraščio tipą ir pan.
- e. XML standartus atitinkančių bankinių operacijų archyvavimas.
- f. Internetinė ir mobilioji prieiga prie archyvuotų žiniaraščių, ataskaitų ir pan.
- g. Galima įjungti viso teksto paieškos funkciją, kuri leidžia ieškoti saugomų dokumentų pagal bet kokį juose esantį tekstą.
- h. Gali įjungti sulaikymo funkciją, kuri pristabdo dokumento galiojimo pabaigos laiką.
- i. Periodinis ataskaitų paskirstymas nustatytiems vidiniams vartotojams
- j. Gamybos duomenų replikavimą antrinėje vietoje, kad būtų užtikrintas avarinis atkūrimas.
- k. Saugią, virtualią privačią infrastruktūrą.
- l. Iki 4 TB siunčiamų duomenų pralaidumą. Už didesnę pralaidumą taikoma atskira kaina.
- m. Gamybinės aplinkos stebėjimo visą parą (24x7), duomenų šifravimo transportuojant ir ramybės būsenoje, virusų žvalgymo, įsibrovimų aptikimo / prasiskverbimo testavimo paslaugas, programinės įrangos pataisas ir programinės įrangos versijų naujinimus (esant pasirinktinėms konfigūracijoms arba atskirai siūlomiems plėtiniais, reikalingos duomenų perkėlimo paslaugos arba veiksmai).
- n. „Active Directory“ integravimas.  
Įtrauktos parinktys: („Microsoft Active Directory“ arba „IBM Tivoli Directory Server“)
  - Autentifikavimas „Cloud Service“ LDAP serveryje, replikuojant atgal į vietinį Kliento LDAP.
    - Kliento domene esančioje „Cloud Service“ teikiamas (tik skaityti skirtas) domeno valdiklis.
    - Klientas valdo visą galutinių vartotojų prieigą prie debesies aplinkos (grupės, ID, prieigą).
    - Klientui suteikiamos visos Administratoriaus teisės.
  - Autentifikacija „Cloud Service“ LDAP serveryje, kuriame Klientas valdo vartotojus (ne Kliento domene).

- Nukreipimas į vietinį Kliento domeno valdiklį autentifikuoti.
  - Galimas poveikis našumui.
  - Autentifikuojama visam seanso laikotarpiui.

Kitos atskirai siūlomos konfigūracijos (pvz., neautomatiniu būdu gautos arba iš anksto parengtos į „Cloud Service“ perduodamos LDAP failų katalogo ištraukos, jungimo galimybės, įskaitant SAML, „MS Federation Services“ ir kt.).

Pasirinktinės sprendimo diegimo, konfigūravimo ir integravimo paslaugos teikiamos už papildomą mokestį pagal darbų aprašą.

Visos šios priemonės pasiekiamos įsigijus reikiamas „IBM Content Manager OnDemand on Cloud“ teises, kaip aprašyta toliau.

Pagrindinis pasiūlymas apima pasirinktų duomenų centrų teikimą kelių klientų aplinkoje. Teikiant pasiūlymą už tų centrų ribų, prireiks „Dedicated Add-On“. Kiekviename pasiūlyme 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 specifiką.

### 1.1 „IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0“

- a. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Bronze“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 25 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- b. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir Indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Bronze“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 450 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- c. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečiąja dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Bronze“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 15 GB duomenų su 30 000 lygiagrečiųjų dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- d. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečiąja dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Bronze“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 250 GB duomenų su 30 000 lygiagrečiųjų dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- e. „Bronze“ konfigūracija teikia 1 TB saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

### 1.2 „IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0“

- a. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Silver“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 50 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- b. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir Indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Silver“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 900 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- c. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečiąja dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Silver“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 30 GB duomenų su 60 000 lygiagrečiųjų dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- d. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečiąja dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Silver“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 500 GB duomenų su 60 000 lygiagrečiųjų dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- e. „Silver“ konfigūracija teikia 1 TB saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

### 1.3 „IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0“

- a. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Gold“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 100 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.

- b. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Gold“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 1 800 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- c. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečia dokumentų paieška/ nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Gold“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 60 GB duomenų su 120 000 lygiagrečių dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- d. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečia dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Gold“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 1 Terabaitą duomenų su 120 000 lygiagrečių dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- e. „Gold“ konfigūracija teikia 3 TB saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

#### **1.4 „IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0“**

- a. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Platinum“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 250 GB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- b. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir indeksavimas: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Platinum“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 4,5 TB duomenų per 12 valandų laikotarpį.
- c. PDF dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečia dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje „Cloud“ parengimo srityje, „Platinum“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 150 GB duomenų su 300 000 lygiagrečių dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- d. AFP ir (arba) Linijinių duomenų dokumento įkėlimas ir Indeksavimas su lygiagrečia dokumentų paieška / nuskaitymu: kai Klientas pateikia dokumentus priskirtojoje parengimo srityje „Cloud“, „Platinum“ konfigūracija suteikia teisę įkelti ir indeksuoti ne daugiau nei 2,5 TB duomenų su 300 000 lygiagrečių dokumentų paieškų ir nuskaitymo operacijų per 12 valandų laikotarpį.
- e. „Platinum“ konfigūracija teikia 5 TB saugyklą su galimybe atskirai įsigyti papildomą TB saugyklą.

#### **1.5 Pasirinktinės paslaugos**

##### **1.5.1 „IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0“**

Jei Klientas viršija į pasirinktą konfigūraciją įtrauktos saugyklos TB skaičių, Klientas turi įsigyti papildomas teises.

##### **1.5.2 „IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0“**

Klientas gali įsigyti papildomų ataskaitos / žiniaraščio arba taikomosios programos apibrėžimų, skirtų sąrankai pagal pareikalavimą bet kuriuo laiku. Kiekviena užklausa teisė suteikia ne daugiau nei 10 ataskaitų / žiniaraščių arba taikomosios programos išvesčių apibrėžimų sąrankų.

##### **1.5.3 „IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0“**

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti gamybos tikslams.

- ne gamybos aplinkos konfigūracija yra tokio paties dydžio ir užtikrina panašų į „IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0“ apdorojimo pajėgumą.
- Ne gamybos aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

##### **1.5.4 „IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0“**

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti gamybos tikslams.

- ne gamybos aplinkos konfigūracija yra tokio paties dydžio ir užtikrina panašų į „IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0“ apdorojimo pajėgumą.
- Ne gamybos aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

### 1.5.5 „IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0“

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti gamybos tikslams.

- ne gamybos aplinkos konfigūracija yra tokio paties dydžio ir užtikrina panašų į „IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0“ apdorojimo pajėgumą.
- Ne gamybos aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

### 1.5.6 „IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0“

Klientas gali įsigyti atskirą egzempliorių, skirtą tikrinimo ir kūrimo tikslams. Šios kūrimo aplinkos negalima naudoti gamybos tikslams.

- ne gamybos aplinkos konfigūracija yra tokio paties dydžio ir užtikrina panašų į „IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0“ apdorojimo pajėgumą.
- Ne gamybos aplinkoje neužtikrinamas geras pasiekiamumas arba avarinis atkūrimas.

## 1.6 Nustatymo paslaugas

### 1.6.1 „IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Jump Start“

Ši nustatymo paslauga suteikia iki 50 val. nuotolinio konsultavimo laiko, skirto paleidimo veiklai, įskaitant (1) pagalbą su naudojimo atvejais, (2) mokymą apie ataskaitų, ataskaitų sričių ir kitų sistemų įrankių patvirtintas praktikas, (3) pagalbą ir patarimus dėl parengimo, vykdymo ir tikrinimo atliekant pradinį duomenų įkėlimą ir (4) kitas dominančias administravimo ir konfigūravimo temas (bendrai vadinama „paleidimo veikla“). Ši nuotoliniu būdu teikiama nustatymo paslauga įsigijama 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.

### 1.6.2 „IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator“

Ši pagal pareikalavimą teikiama paslauga suteikia iki 50 val. nuotolinio konsultavimo laiko, skirto veikloms atlikti, įskaitant (1) pagalbą su naudojimo atvejais, įskaitant duomenų perkėlimo naudojimo atvejus, palaikant vienkartinį tam tikru laiku atliekamą duomenų perkėlimą, (2) mokymą apie ataskaitų, ataskaitų sričių ir kitų sistemų įrankių patvirtintas praktikas, (3) pagalbą ir patarimus dėl parengimo, vykdymo ir tikrinimo atliekant pradinį duomenų įkėlimą (įskaitant šaltinio ir paskirties aplinkų sąranką bei duomenų perkėlimą, kaip apibrėžta duomenų perkėlimo naudojimo atveju) ir (4) kitas dominančias administravimo ir konfigūravimo temas (bendrai vadinama „Veiklos“). Ši nuotoliniu būdu nustatoma paslauga įsigijama 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.

## 2. Saugos aprašas

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

Šio sprendimo duomenų klasifikavimas šiuos duomenis priskiria kaip kliento slaptą informaciją. Klientui pageidaujant, IBM kartu su Klientu aptars kitus numatytam darbo krūviui taikomus teisės aktų reikalavimus, kurie gali turėti įtakos sprendimo architektūrai ir paslaugos mokesčiams. Visi duomenys yra apsaugoti naudojant FIPS 1402 1 lygį atitinkantį viso disko šifravimą.

## 3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekama 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 yra susijusi su visišku sistemos nepasiekiamumu (ne su problemomis dėl konkrečių funkcijų) ir skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atstatoma. 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 50 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

### 3.2 Paslaugų lygiai

Paslauga sukurta taip, kad būtų greitai pasiekiamą pasibaigus priežiūros laikui. Tačiau, jei sistemos pasiekiamumas nesiekia toliau nurodytų slenksčių, gali tekti naudoti paslaugos kreditus pagal anksčiau apibrėžtą procesą.

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
<99 %	5 %
< 97 %	10 %
<95 %	25 %
<90 %	50 %

\* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis 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 500 Prastovos min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.	= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį
Iš viso 43 200 minučių	

### 4. Verslo tęstinumas

„Cloud Service“ konfigūruota palaikyti toliau apibrėžtus verslo tęstinumo tikslus. Verslo tęstinumo tikslai padeda užtikrinti, kad svarbiausių organizacijos verslo funkcijos operacinės būseną bus atkurta praradus minimalų duomenų kiekį, per pagrįstai trumpą laiko tarpą po avarijos pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje. Nustačius, kad avarija pagrindinėje duomenų apdorojimo vietoje duoda pagrindą permesti į antrinę vietą, IBM pradeda vykdyti verslo tęstinumo planus ir susijusias veiklas, skirtas toliau pasiekti nurodytiems atkūrimo tikslams. Naudojant šią „Cloud Service“, negamybinė aplinka bus atnaujinta ir sukonfigūruota iš naujo, kad priimtų gamybos darbo krūvius, kol pradinėje vietoje bus atkurta paslauga.

Verslo tęstinumo tikslai	
Atkūrimo taško tikslas	4 valandos
Atkūrimo laiko tikslas	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 valandos iš eilės, kai įsigyta antrinė, atitinkama Ne gamybos aplinka.</li> <li>Bent 24 valandos iš eilės, jei neįsigyta nė viena antrinė Ne gamybos aplinka.</li> </ul>

## 5. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje arba telefonu. IBM suteiks techninio palaikymo komandos kontaktinę informaciją, kitą susijusią informaciją ir procesus. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas. Reagavimo laikas keisis atsižvelgiant į problemų kilmę ir sudėtingumą, kaip nurodyta toliau.

Sudėtinumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> 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.
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

## 6. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

### 6.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Terabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoji laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas Terabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- Užklausa** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Užklausa yra kliento veiksmas, kuriuo IBM suteikiama teisė teikti paslaugą. Atsižvelgiant į paslaugą, Užklausa gali būti pateikta raštiško pranešimo forma arba kaip palaikymo užklausa, pateikta telefonu, el. paštu ar internetu. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užklausų, pateiktų „Cloud Service“, 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.

### 6.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

### 6.3 Paslaugos pagal poreikį mokesčiai

Parinkčių pagal poreikį mokesčiai, kaip nurodyta Sandorio dokumente, bus taikomi Klientui paprašius aktyvinti dalį pagal poreikį.

Pavyzdžiui:

- Klientas gali įsigyti papildomų ataskaitos / žiniaraščio arba taikomosios programos apibrėžimų, skirtų sąrankai pagal pareikalavimą bet kuriuo laiku. Kiekviena užklausa teisė suteikia ne daugiau nei 10 ataskaitų / žiniaraščių arba taikomosios programos išvesčių apibrėžimų sąrankų.

## 6.4 Nustatymo paslaugos mokesčiai

Nustatymo paslaugos įsigyjamą pagal įsipareigojimą, o sąskaitos bus išrašomos užsakymo metu pagal Operacijų dokumente nurodytą įkainį.

## 7. 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 pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

## 8. Įgalinimo programinė įranga

Su „Cloud Service“ pateikiama ši įgalinimo programinė įranga:

### a. „AFP Viewer“

Klientas gali pasiekti ir atsisiųsti „AFP Viewer“. „AFP Viewer“ yra žiniatinklio naršyklės priedas, kurį Klientas gali įdiegti vartotojo naršyklėje, kad galėtų peržiūrėti dokumentus AFP („Advanced Function Printing“) formatu. Klientas gali įdiegti „AFP Viewer“ naršyklėse tų vartotojų, kurie nustatė žiniatinklio prieigą ir kuriems reikia pasiekti ir peržiūrėti dokumentus AFP formatu. Informacija apie „AFP Viewer“ atsisiuntimą teikiama Klientui pateikus prašymą raštu.

### b. „IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software“

Klientas gali pasiekti ir atsisiųsti šią kliento programinę įrangą testavimo ir tvirtinimo tikslais arba norėdamas sukurti vartotojų ID tiems Kliento organizacijos darbuotojams, kurie naudosis prieiga prie „Cloud Service“.

### c. „OnDemand Web Enablement Kit“

„OnDemand Web Enablement Kit“ suteikia „Java“ API, skirtas „Content Manager OnDemand“. Klientas gali pasiekti ir atsisiųsti šią programinę įrangą kurdamas pasirinktines taikomasias programas, kurios turi pasiekti „Cloud Service“ arba su ja sąveikauti.

## 9. Papildomos sąlygos

### 9.1 Bendrosios nuostatos

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

### 9.2 Išorinio vartotojo prieiga

Klientas gali pasirinkti suteikti išoriniams vartotojams prieigą prie „Cloud Service“. Klientas yra atsakingas už šiuos išorinius vartotojus, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „Cloud Service“ susijusias išorinių vartotojų pretenzijas, b) bet kokią šių išorinių vartotojų piktnaudžiavimą „Cloud Service“.

### 9.3 FTP programinė įranga

Klientas privalo teikti atskaitas, žiniaraščius ar kitus dokumentus, kuriuose reikia įkelti ir indeksuoti „Cloud Service“, naudodamas FTP (failų perdavimo protokolas) kliento programinę įrangą. IBM pateiks prisijungimo informaciją, skirtą prisijungti prie „Cloud Service“ teikiant duomenis, kurie bus įkelti ir indeksuoti „Cloud Service“.

### 9.4 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

Klientas gali pasirinkti naudoti programinės įrangos VPN ryšį, norėdamas saugiai prisijungti prie „Cloud Service“. Informacija apie VPN teikiama Klientui pateikus prašymą raštu.

## **9.5 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 IBM vartotojas 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 nepriims jokių įsipareigojimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

## **9.6 Internetinė arba mobilioji prieiga prie „Cloud Service“**

Klientas paskirs konkretų asmenį (-is), vadinamą (-us) Vartotojų administratoriumi (-iais), kuris (-ie) nustatys vartotojų, kuriems reikalinga internetinė arba mobilioji prieiga prie „Cloud Service“, abonementus. Prieigą prie „Cloud Service“ per internetinę arba mobiliąją sąsają gali naudoti tik Kliento organizacijos vartotojai. IBM pateiks internetinės / mobiliosios prieigos ryšio informaciją.

## **9.7 Slapukai**

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmeninę informaciją.

## **9.8 Ribota „Cloud Service“ funkcija**

„Cloud Service“ draudžia naudoti CD-ROM valdymo parinktį, o Klientas sutinka, kad tokia funkcija yra nepasiekiamo naudoti.