

„IBM Commerce 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 Commerce on Cloud“ suteikia pardavimo ir vykdymo taikomosios programos funkcijas. IBM tvarko infrastruktūrą (tinklą, saugyklą ir skaičiavimo išteklius), teikia taikomosios programos versijos naujinius ir palaiko infrastruktūrą bei atitinkamas saugos ir privatumo kontrolės priemones.

„Cloud Service“ skirta tam, kad Klientas galėtų diegti Plėtinius, kurie patenkintų unikalius Kliento verslo reikalavimus.

1.1 Pagrindinės prenumeratos

Toliau aprašytos „Cloud Service“ prenumeratos parinktys (kiekviena „Pagrindinė prenumerata“), galimos „Cloud Service“. Operacijos dokumente nurodyta, kuri (-ios) Pagrindinė (-ės) prenumerata (-os) buvo įsigyta (-os). Nuorodos šiame dokumente į „Cloud Service“ taikomos įsigytai (-oms) Pagrindinei (-ėms) prenumeratai (-oms).

1.1.1 „IBM Commerce Service“

„IBM Commerce Service“ – el. komercijos debesų kompiuterijos paslauga, įgalinanti skaitmeninį pardavimą iš įmonių klientams („business-to-consumer“ – B2C), iš įmonių įmonėms („business-to-business“ – B2B), netiesiogiai per kanalo partnerius arba visais šiais būdais vienu metu. Pagrindinės galimybės yra šios:

- a. Katalogo tvarkymo rinkodara ir reklamos tipai
- b. Sutarčių tvarkymas
- c. Navigacija ir paieška
- d. Kainodaros palaikymas
- e. Sistemos integravimo palaikymas
- f. Kelių parduotuvių kūrimas ir tvarkymas

1.1.2 „IBM Commerce Service Essentials“

„IBM Commerce Service Essentials“ pasiūlymas suteikia funkciškai lygiavertes galimybes kaip ir „IBM Commerce Service“, su šiais apribojimais ir skirtumais, nurodytais šiame Paslaugos apraše:

- Keturi Paslaugos užklauskos vienetai
- Iki trijų mėnesių nustatymo laikotarpis, įtrauktas į pagrindinę prenumeratą
- Tik Tikrinimo ir Gamybos aplinkos
- 168 val. (septynių dienų) Atkūrimo laiko tikslas ir 48 val. Atkūrimo taškas, skirtas avariniam atkūrimui

1.1.3 „IBM Order Management Service“

„IBM Order Management Service“ – tai įvairiakanalių užsakymų tvarkymo debesų kompiuterijos paslauga, leidžianti vidiniams ir išoriniams tiekimo šaltiniams pasiekti Kliento paslaugos lygius ir verslo taisykles.

„Cloud Service“ sujungia užsakymus iš kelių kanalų ir pateikia vieną poreikio, atsargų ir tiekimo visuotiniuose tinkluose, bendradarbiaujant su Kliento tiekėjais, rodinį. „Cloud Service“ integruojama su sandėliu, finansiniais, mokesčių, mokėjimų ir kitais vidiniais bei išoriniais procesais.

„IBM Order Management Service“ apima:

- a. „Distributed Order Management“

Kaupia, tvarko ir stebi užsakymus visais kanalais. Intelektualiojo tiekimo šaltinio variklis koordinuoja vykdymą visoje išplėstinėje įmonėje. Suteikia vieną užsakymų saugyklą, skirtą užsakymo gyvavimo ciklui modifikuoti, atšaukti, sekti ir stebėti.

- b. „Global Inventory Visibility“
Sujungia atsargų informaciją iš kelių sistemų, sugeneruoja vieną visų tiekimų ir poreikių rodinį. Teikia rodinis, atsižvelgiant į vaidmenį.
- c. Atvirkštinė logistika
Susieja kelias grąžinimo / remonto užklausas su originaliais pardavimo užsakymais, kad įgalintų remonto gyvavimo ciklo sekimą. Seka atšauktas atsargas atgal iki atitinkamos vietos, atsižvelgiant į verslo taisykles.
- d. Operacijų ataskaitų kūrimą
Suteikia ataskaitų kūrimo galimybes, naudojant operacinius „Cloud Service“ duomenis iš kasdienių operacijų „IBM Cognos Analytics on Cloud“. Šioje „Cloud Service“, naudodamas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ Klientas gali naudoti tik „IBM Cognos“ analizių pavyzdžius, „Cognos“ pagalbines kalbas, struktūros tvarkymo priemonę, ataskaitų studiją, dinaminę užklausą, duomenų modulius ir pavyzdines ataskaitas. „IBM Cognos Analytics on Cloud“ gali naudoti generuoti ne daugiau nei 140 operacinių ataskaitų per savaitę, naudojant „Cloud Service“ duomenis, kaip apibrėžta „Cloud Service“ TSD, bet ne kitais tikslais ar kitaip atskirai nuo „Cloud Service“. Klientui draudžiama išgauti duomenis iš „IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir naudoti kitose saugyklose. Ataskaitoms kurti skirti aktyviosios duomenų bazės septynių dienų laikotarpio duomenys. Kliento prieigai prie „IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir jos naudojimui taikomas naujausias Naudojimo sąlygų dokumentas, pasiekiamas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ adresu <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. Įvykus ginčui, šio Paslaugos aprašo sąlygų dokumente pateiktos sąlygos laikomos viršesnėmis už „IBM Cognos Analytics on Cloud“ naudojimo sąlygas. Šiai funkcijai taikomos IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovo „IBM Cognos Analytics on Cloud“ sąlygos.

1.1.4 „IBM Configure Price Quote Service“

„IBM Configure Price Quote Service“ – tai „Cloud Service“, kuri įgalina:

- a. Konfigūраторius
Tinkinti produktus ir paslaugas, atsižvelgiant į kelias parinktis ir prekei būdingas verslo taisykles.
- b. Kainodara
Tvarkyti ir naujinti atitinkamų Kliento rinkos segmentų produkto ir paslaugos kainodarą.
- c. Pasiūlymai
Leidžia kurti kelis pasiūlymus, derėtis ir konvertuoti priimtą pasiūlymą į užsakymą.
- d. Katalogas
Pateikia katalogų informaciją visoje paklausos grandinėje ir padeda valdyti produktų paslaugų, paketų, dalių ir priedų pardavimą.
- e. Operacijų ataskaitų kūrimą
Suteikia ataskaitų kūrimo galimybes, naudojant operacinius „Cloud Service“ duomenis iš kasdienių operacijų „IBM Cognos Analytics on Cloud“. Šioje „Cloud Service“, naudodamas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ Klientas gali naudoti tik „IBM Cognos“ analizių pavyzdžius, „Cognos“ pagalbines kalbas, struktūros tvarkymo priemonę, ataskaitų studiją, dinaminę užklausą, duomenų modulius ir pavyzdines ataskaitas. „IBM Cognos Analytics on Cloud“ gali naudoti generuoti ne daugiau nei 140 operacinių ataskaitų per savaitę, naudojant „Cloud Service“ duomenis, kaip apibrėžta „Cloud Service“ TSD, bet ne kitais tikslais ar kitaip atskirai nuo „Cloud Service“. Klientui draudžiama išgauti duomenis iš „IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir naudoti kitose saugyklose. Ataskaitoms kurti skirti aktyviosios duomenų bazės septynių dienų laikotarpio duomenys. Kliento prieigai prie „IBM Cognos Analytics on Cloud“ ir jos naudojimui taikomas naujausias Naudojimo sąlygų dokumentas, pasiekiamas „IBM Cognos Analytics on Cloud“ adresu <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. Įvykus ginčui, šio Paslaugos aprašo sąlygų dokumente pateiktos sąlygos laikomos viršesnėmis už „IBM Cognos Analytics on Cloud“ naudojimo sąlygas. Šiai funkcijai taikomos IBM programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovo „IBM Cognos Analytics on Cloud“ sąlygos.

1.2 IBM inicijuotų naujinimų diegimas

IBM atlieka reikiamą „Cloud Service“ techninę priežiūrą ir naujinimus, kurie apima versijos naujinimų, pataisų ir Saugos pataisų (bendrai – IBM inicijuoti naujinimai) diegimą. IBM inicijuotų naujinimų diegimas neįskaičiuojamas į Klientui skirtas mėnesio Paslaugų užklausas.

Retkarčiais IBM inicijuoti naujinimai gali pakeisti arba viršyti „Cloud Service“ teikiamas funkcijas, vartotojo paprogrames ar API. 180 d. po IBM inicijuoto naujinimo įdiegimo IBM teiks palaikymą nebegaliojančioms funkcijoms, vartotojo paprogramėms ir API. IBM pateiks Klientui nustatytas sprendimo alternatyvas ir atnaujintus IBM programavimo standartus. Klientas sutinka nepasibaigus 180 d. laikotarpiui nustoti naudoti nebegaliojančias funkcijas, vartotojo paprogrames ir API, pašalinti visas Plėtiniuose esančias nuorodas ir laikytis atnaujinto IBM programavimo standarto.

Prieš diegdama IBM inicijuotą naujinimą, IBM praneš apie tai Klientui prieš 90 dienų ir, prieš diegdama Saugos pataisą Gamybos aplinkoje, IBM praneš apie tai Klientui prieš 30 dienų. Tačiau IBM gali, neįspėjusi arba nesuteikusi Klientui bandomojo laikotarpio, taikyti Saugos pataisus, kurios, IBM nuomone, yra būtinos taisant rimtus Gamybos aplinkos taikomosios programos ir infrastruktūros sluoksnio pažeidžiamumus ir neapsaugojimus.

IBM suteiks Klientui 60 dienų laikotarpį, per kurį, prieš diegiant IBM inicijuotą naujinimą Priešgamybinėje ir Gamybos aplinkoje, jis bus patikrintas visose Negamybinėse aplinkose. IBM suteikia Klientui 30 dienų bandomąjį laikotarpį, per kurį, prieš diegiant Saugos pataisą Priešgamybinėje ir Gamybos aplinkoje, jis bus patikrintas visose Negamybinėse aplinkose (bendrai – taikomas kokybės užtikrinimo (QA) bandomasis laikotarpis).

Klientui užbaigus IBM inicijuotą naujinimą per Kokybės užtikrinimo (QA) bandomąjį laikotarpį, Klientas praneš IBM visas problemas arba informuos, kad IBM gali diegti IBM inicijuotą naujinimą Priešgamybinėje ir Gamybos aplinkose per 15 dienų iš karto po Kliento patvirtinimo.

Jeigu IBM inicijuotas naujinimas nebus įdiegtas Gamybos aplinkoje, pasibaigus Kokybės užtikrinimo (QA) tikrinimo laikotarpiui, dėl rastų problemų Plėtinyje:

- a. Klientas privalės per 15 dienų pašalinti problemą ir leisti diegti IBM inicijuotą naujinimą;
- b. visos Sutartyje nurodytos garantijos „Cloud Service“ nebus taikomos;
- c. IBM gali taikyti Klientui mokesčių už papildomas išlaidas, kurias IBM patirs palaikydama neatnaujintą „Cloud Service“; ir
- d. IBM savo nuožiūra gali prieš 30 dienų pateikti Klientui pranešimą, kad Kliento prieiga prie „Cloud Service“ bus sustabdyta, jeigu IBM inicijuotas naujinimas nebus įdiegtas Gamybos aplinkoje. Nepaisant anksčiau nurodytų sąlygų, jeigu IBM negali įdiegti IBM inicijuoto naujinimo, kai Klientas uždelsia savo sutikimą dėl sudėtingos neišspręstos problemos, IBM savo nuožiūra gali kartu su Klientu abipusiu susitarimu nustatyti pataisymo ir diegimo planą.

Jeigu IBM nustato, kad dėl neįdiegto IBM inicijuoto naujinimo Gamybos aplinkoje atsirado arba gali atsirasti didelės svarbos saugos pažeidžiamumas, IBM gali nedelsdamas sustabdyti Kliento prieigą prie „Cloud Service“, kol IBM inicijuotas naujinimas bus įdiegtas.

Jeigu IBM inicijuotas naujinimas lieka neįdiegtas Gamybos aplinkoje dėl Plėtinio problemos arba Klientas nedavė leidimo diegti keitimą ne dėl IBM inicijuoto naujinimo poveikio Plėtiniams, Klientas sutinka atlyginti žalą, ginti ir apsaugoti IBM nuo trečiosios šalies reikalavimų, kylančių dėl „Cloud Service“ naudojimo po Kokybės užtikrinimo (QA) tikrinimo laikotarpio, tiek, kokia apimtimi pretenzijos buvo galima išvengti įdiegus IBM inicijuotą naujinimą.

1.3 Plėtiniai

Plėtiniai leidžia Klientui konfigūruoti „Cloud Service“ pagal Kliento verslo reikalavimus, kuriant „Cloud Service“ taikomajai programai skirtus programinės įrangos plėtinius. Plėtiniai yra turinys, teikiamas naudojant „Cloud Service“, ir nėra „Cloud Service“ dalis. Klientas atsakingas už visų Plėtinių kūrimą, valdymą, techninę priežiūrą ir palaikymą. Klientas gali sudaryti atskirą sutartį su IBM arba trečiosios šalies rangovu, specialiai raštu IBM įgaliotu kurti Plėtinius.

- a. Kliento sukurtiems Plėtiniams taikomos šios papildomos sąlygos:
 - (1) Kurdamas ir teikdamas Plėtinius, Klientas sutinka laikytis Pasiūlymo standartų.
 - (2) Tikrindama Sutarties sąlygų laikymąsi, IBM turės teisę peržiūrėti ir patvirtinti arba atmesti Plėtinių projektavimo dokumentus, bandymo planus, bandymo rezultatus ir objekto kodą.

- (3) 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.
 - (4) Klientas sutinka naudoti ir prižiūrėti programą, skirtą apsisaugoti nuo kenkėjiškos programinės įrangos, įskaitant virusus, Trojos arklius, aptarnavimo perkrovą ir kitų ardančių ir slaptų technologijų, kad jos nepatektų į Plėtinius.
 - (5) IBM gali stebėti ir nuskaityti Plėtinius, ieškodama saugos pažeidžiamumų ir (arba) kenkėjiškos programinės įrangos. IBM gali pašalinti Plėtinius iš bet kurios „Cloud Service“ aplinkos arba sustabdyti „Cloud Service“, kol saugos pažeidžiamumo arba kenkėjiškos programinės įrangos problema bus pašalinta.
 - (6) Plėtinuose nebus įtraukta ir jie neįtrauks 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.
 - (7) Klientas privalo išmokyti darbuotojus ir palaikyti atitinkamą jų žinių ir įgūdžių lygį, reikalingą dirbant su „Cloud Service“ ir Plėtiniais prenumeratos laikotarpiu. Visi reikalingi mokymai arba lavinimo programos vykdomos Kliento lėšomis. Jeigu IBM nustatys, kad Klientas negali atlikti privalomų užduočių be pagrįstos pagalbos, IBM išskirtinai savo nuožiūra 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 mokesčių organizuos tokius mokymus Klientui, gavus Kliento prašymą.
 - (8) Klientas arba jo licencijų išdavėjai pasilieka visas Plėtinių, kuriuos pateikė IBM prieglobai „Cloud Service“, teises, įskaitant nuosavybės ir turtines teises, arba licenciją. Klientas pareiškia ir garantuoja IBM, kad Klientas turi visas būtinas teises teikti Kliento Plėtinį IBM prieglobai „Cloud Service“ ir nei Kliento Plėtinys, nei jo priegloba IBM „Cloud Service“ nepažeidžia jokio trečiosios šalies patento arba autoriaus teisių.
 - (9) Klientas suteikia IBM pasaulinės, be mokesčių, visiškai apmokėtos, atšaukiamos, pakartotinai licencijuojamos licencijos pagrindu visas teises ir licencijas ir sutinka nedelsdamas įsigyti ir turėti galiojančius visų Plėtinių Reikalingus sutikimus, būtinus tam, kad IBM ir jos subrangovai galėtų nuomoti išteklius Plėtiniais ir vykdyti kitus savo įsipareigojimus. Pareikalavus, Klientas pateiks IBM tokių teisių, licencijų arba Reikalingų sutikimų įrodymą. IBM bus atleista nuo įsipareigojimų tokia apimtimi, kokia juos paveiks Kliento negebėjimas nedelsiant gauti ir pateikti IBM bet kurias iš tokių teisių, licencijas arba Reikiamus sutikimus. Šioje pastraipoje „Reikiami sutikimai“ reiškia bet kokius sutikimus, licencijas arba patvirtinimus, kurie reikalingi norint suteikti IBM ir jos subrangovams teisę arba licenciją gauti prieigą prie Plėtinių, juos naudoti ir (arba) modifikuoti elektronine forma ir kitomis formomis išskirtinai, kai tai būtina veikiant pagal šį Paslaugos aprašą, įskaitant išvestinių darbų kūrimą, nepažeidžiant tokių Plėtinių teikėjų, licencijos išdavėjų arba savininkų nuosavybės teisių arba intelektinės nuosavybės teisių.
 - (10) Klientas užtikrins, kad kodas, duomenys ir kiti artefaktai, kuriuos Klientas realizavo per Plėtinius, nepadidins saugos rizikos arba nereikalaus papildomo sertifikavimo, jei tai aiškiai nesutarta su IBM šio Paslaugos aprašymo pakeitime arba priede. Neapsiribojant jokiais anksčiau pateiktomis nuostatomis, Klientas: (a) atliks žiniatinklio taikomosios programos ir statinio kodo pažeidžiamumo tikrinimus visuose Plėtinuose, kad nustatytų bet kokias saugos spragas; ir (b) raštu atskleis IBM informaciją apie tokias spragas, kurios buvo identifikuotos pažeidžiamumo tikrinimo metu, esančias Plėtinuose arba su jais susijusias.
- b. Klientas yra atsakingas už visų Plėtinių diegimą ir tikrinimą taikomose Negamybinėse aplinkose.
 - c. Prieš Eksploatavimo pradžią Klientas įdiegia Plėtinius Priešgamybinėje, Gamybos ir Avarinio atkūrimo aplinkose, kaip taikoma.
 - d. Klientui pradėjus eksploatuoti, IBM įdiegs Plėtinius Priešgamybinėje, Gamybos ir Avarinio atkūrimo aplinkose (kaip taikoma), naudodama Paslaugos užklausą.

- e. Papildomi diegimai Integravimo, Tikrinimo, Priešgamybinėje arba Gamybos aplinkose, kuriuos IBM atliks palaikydama Plėtinius, pavyzdžiui, kuriant Plėtinius arba aktyvinant kitus integruotus komponentus, gali būti aprašyti atskirame IBM ir Kliento įsipareigojimų aprašyme ir už juos bus išrašyta atskira sąskaita faktūra, atsižvelgiant į tokia įsipareigojimų aprašyme nurodytas sąlygas ir mokesčius.

1.4 „Cloud Service“ aplinkos

Pagrindinė „Cloud Service“ suteikia programinės įrangos, kuriai IBM teikia palaikymą ir būtinus tinklą, techninę įrangą ir sistemos versijos naujinimus, vykdymo funkcinę infrastruktūrą. Kaip dalį Pagrindinės prenumeratos IBM suteikia po vieną iš toliau nurodytų aplinkų. Papildomų arba atskirų aplinkų, pateikus prašymą, galima įsigyti už papildomą mokestį.

- Integravimo aplinka
Suteikia atskirą, funkcinį atžvilgiu lygiavertį gamybos egzempliorių ir palaikymo infrastruktūrą, kuri naudojama išskirtinai naujosios „Cloud Service“, įskaitant Taikomąją programą ir visus Plėtinius, integravimui ir funkciniam tikrinimui. Siekiant sukurti versiją, kuri būtų paruošta diegti Tikrinimo aplinkoje, Integravimo aplinką numatoma diegti kelis kartus per dieną. Neįtraukta į „IBM Commerce Service Essentials“ pasiūlymą.
- Tikrinimo aplinka, dar vadinama Kokybės užtikrinimo (QA) aplinka
Suteikia atskirą, funkcinį atžvilgiu lygiavertį gamybos egzempliorių ir palaikymo infrastruktūrą, kuri paprastai naudojama naujosios „Cloud Service“, įskaitant Taikomąją programą ir visus Plėtinius, kokybės užtikrinimui, našumo ir galutiniam tikrinimui. Tikrinimo aplinkoje paprastai diegiami tik stabilūs kodų srutai, rengiant galutiniam diegimui Priešgamybinėje, Gamybos ir Avarinio atkūrimo aplinkose, kur taikoma.
- Priešgamybinė aplinka
Suteikia ribotą gamybos repliką, skirtą diegimui ir Kliento galutinių Taikomųjų programų su bet kokiais Plėtiniais konfigūracijų priimamiesiems tikrinimams. Ši aplinka visuomet tvarkoma pagal gamybos operacijų ir atitikties standartus, tačiau jai netaikomos Paslaugos lygio sutarties sąlygos. Tai pirminė Kliento atliekamų priimamųjų tikrinimų ir galutinio našumo įvertinimo / tikrinimo prieš pradėdant naudoti Gamyboje vieta. Neįtraukta į „IBM Commerce Service Essentials“ pasiūlymą.
- Gamybos aplinka
Galutinė visos „Cloud Service“ gyvavimo ciklo tvarkymo metu vykdomos programinės įrangos vieta. Prieiga prie šios sistemos leidžiama tik IBM personalui ir įgaliotiesiems vartotojams. Gamybos aplinką sudaro Taikomoji programa, sistemos ir palaikymo sistemų infrastruktūra, kurią galutiniai vartotojai ir organizacijos Klientai pasiekia ir naudoja operaciniu pagrindu, vykdydami verslo procesus ir operacijas.
- Avarinio atkūrimo aplinka
Suteikia ribotą gamybos repliką, kurioje galima priglobti prenumeratos tomus ir kuri yra sinchronizuota su Gamybos aplinka bei palaikoma ramybės būsenos Priešgamybinėje infrastruktūroje. Avarinio atkūrimo aplinka palaikoma nuolatinės parengties būsenos, jei neišvengiamo įvykio metu gamybos duomenų centras taptų neatkuriamas ir IBM praneštų apie Avarinį įvykį. Suaktyvinus Avarinio atkūrimo aplinką, Priešgamybinė aplinka bus nebepasiekiamą. Neįtraukta į „IBM Commerce Service Essentials“ pasiūlymą.

1.5 „Cloud Service“ integravimas

„Cloud Service“ palaiko įvairius integravimo su senstelėjusiomis ir palaikomosiomis paslaugomis metodus. Toliau nurodytos galimybės teikiamos kaip „Cloud Service“ dalis, naudojant virtualiąsias ar fizines grandines arba jų nenaudojant.

- Taikomosios programos sąsaja (API)
Programų, protokolų ir įrankių rinkinys, skirtas programinės įrangos ir taikomųjų programų kūrimui.
- Pranešimų eilė (MQ)
Užtikrina tarpprocesinį ryšį (IPC) arba ryšį tarp to paties proceso gijų. Todėl „Cloud Service“ per „Java Messaging Service“ (JMS) ryšius gali būti MQ tinklų arba tiesioginio ryšio galiniu punktu. „Cloud Service“ neužtikrina nei gaunamo ryšio taško, nei maršruto tarp dviejų (2) ar daugiau galinių punktų, kurie nėra „Cloud Service“ dalis.

- Saugaus failų persiuntimo protokolas (SFTP) arba SSH failų persiuntimo protokolas Tinklo protokolas, leidžiantis pasiekti, persiųsti ir tvarkyti failus saugiam ir patikimame duomenų sraute. „Cloud Service“ suteikia SFTP serverį, skirtą gaunamų failų, kuriuos naudos Plėtiniai, persiuntimui. Iš „Cloud Service“ siunčiamų duomenų ir ataskaitų persiuntimą galima vykdyti naudojant „Java“ pagrįstą SFTP klientą, įmontuotą Taikomojoje programoje arba Plėtiniuose. Siekiant apsaugoti duomenis ramybės būsenoje, SFTP persiuntimas turi būti šifruojamas failų lygiu.

1.6 Stebėjimas

IBM atlieka toliau nurodytus stebėjimus, skirtus vertinti „Cloud Service“ nuo fizinės techninės įrangos būklės iki „Cloud Service“ našumo:

- Debesų kompiuterijos infrastruktūros stebėjimas
Stebi debesų kompiuterijos infrastruktūros platformos būseną ir gerovę;
 - Taikomosios programos stebėjimas
Stebi Taikomosios programos būseną ir gerovę;
 - Dirbtinis stebėjimas
„Modeliuojami vartotojo spustelėjimai“, skirti kartu su Taikomoja programa veikiančių Plėtinių būsenai ir gerovei stebėti.
- a. Gamybos aplinkos stebėjimas
- (1) IBM reaguos į platformos stebėjimo priemones, atsižvelgiant į trikties ir poveikio svarbą. Aptiktą Taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 1 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir pradės problemos skubumo nustatymą.
 - (2) IBM stebės Kliento sukurtus dirbtinius naudojimo atvejus bei stebės ir atidarys atitinkamą palaikymo atvejį, atsižvelgiant į „Cloud Service“ padarytą poveikį, ir pradės problemos skubumo nustatymą. Dirbtinis stebėjimas stebi tik „vartotojo modeliuotus spustelėjimus“. IBM stebi Kliento dirbtinį stebėjimą, kad įvertintų „Cloud Service“ pasiekiamumo iš vartotojo perspektyvos. Tai atliekama naudojant automatizuotą nurodytos vartotojo patirties paspaudimų kelio modeliavimo metodą.
- b. Ne gamybos aplinkos stebėjimas
- (1) Aptiktą Tikrinimo ir Priešgamybinės aplinkos Taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 2 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir pradės problemos skubumo nustatymą. Jeigu problema išskyla Kliento atsakomybės srityje, IBM praneš apie tai Klientui ir toliau seks atvejį.
 - (2) Aptiktą Integravimo aplinkos taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 3 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir problemą spręs atkurdamą paskutinę žinomą darbinę atsarginę kopiją arba įdiegdama iš naujo.

1.7 Atsarginės kopijos kūrimas

IBM mažiausiai kartą per dieną vietinio disko saugykloje kurs Gamybos, Priešgamybinių ir Avarinio atkūrimo duomenų atsargines kopijas. Duomenys apima pagrindinės infrastruktūros konfigūraciją, produkto konfigūraciją, Plėtinius ir failus, reikalingus sugedusiai sistemai atkurti. Vietinės atsarginės kopijos naktį bus perkeliamos į nuotolinę saugyklą ir laikomos septynias dienas. Atsarginės kopijos papildoma Avarinio atkūrimo planą.

1.8 Avarinis atkūrimas

Išskyrus „IBM Commerce Service Essentials“, Kliento Gamybos aplinkos atkūrimą IBM užtikrins naudodama 3 pakopos avarinio atkūrimo įrangą. IBM atliks Avarinį atkūrimą taikydama komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus ir atkurs „Cloud Service“ per 48 val. Duomenų atkūrimo laiką (DAL) ir per 24 val. Duomenų atkūrimo tašką (DAT). Suaktyvius Avarinio atkūrimo aplinką, Priešgamybinė aplinka bus nebesiekiamą.

Naudojant „IBM Commerce Service Essentials“, Kliento Gamybos aplinkos atkūrimą IBM užtikrins naudodama duomenų centrą su lygiavertėmis galimybėmis. IBM atliks Avarinį atkūrimą taikydama komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus ir atkurs „Cloud Service“ per 168 val. Duomenų atkūrimo laiką (DAL) ir per 48 val. Duomenų atkūrimo tašką (DAT).

IBM paskelbus apie Avarinį įvykį, IBM susisieks su Klientu valandos intervalais, atsižvelgiant į avarinio atkūrimo proceso būseną, įskaitant su DAL ir DAT susijusį progresą.

1.9 Duomenų saugyklos priskyrimas

Kliento duomenų saugykla priskiriama Gamybos aplinkai ir apima tokio dydžio saugyklą, kurioje tilptų dvejų (2) metų istoriniai Užsakymo eilučių duomenys, į kuriuos Klientas turi teisę, kaip nurodyta Operacijų dokumente. Jei šios ribos viršijamos, atsižvelgiant į sistemos saugyklos įvykius, Klientas privalės priskirti papildomos saugyklos vietos savo sąskaita.

1.10 Bendrai naudojama infrastruktūros pašto paslauga (tik siunčiami)

Bendrai naudojamo pašto pristatymo paslauga teikiama kaip dalis „Cloud Service“. Klientai gali konfigūruoti taikomas programas naudoti šiuos bendrintus išteklius ne verslo svarbiems el. laiškam, pranešimams, sistemos lygio būsenos el. laiškam ir (arba) el. pašto įspėjimams. „Cloud Service“ galima nemokamai naudoti operaciniams el. laiškam, tačiau IBM negarantuoja pristatymo, nepalaiko masinių el. laiškų kampanijų ir nešalina el. pašto trikčių, pvz., el. pašto šiukšlių iš trečiosios šalies el. pašto sistemų. Klientas gali sudaryti sutartį su atskira el. pašto paslauga (pvz., „IBM Marketing Cloud“) ir gauti el. laiškų pristatymo garantijas, patobulintas pristatymo parinktis bei operacinių el. laiškų ir rinkodaros kampanijų (masinių el. laiškų) palaikymą. Norint integruoti su trečiosios šalies pašto tarnyba, reikia, kad tokia tarnyba veiktų su Plėtiniais, ir būtina pasirašyti atskirą sutartį su teikėju.

1.11 „Cloud Service“ nustatymas ir parengimas gamybai

Remdamasi pagrindine prenumerata, IBM tam tikrą laikotarpį vykdys nustatymo veiklas, kad parengtų „Cloud Service“ kaip Parengtą gamybą. 1) „IBM Commerce Service“; 2) „IBM Order Management Service“ ir 3) „IBM Configure Price Quote Service“ prenumeratos apima šešių (6) mėnesių nustatymo laikotarpį. „IBM Commerce Service Essentials“ apima trijų (3) mėnesių nustatymo laikotarpį. Nustatymo veiklos apima:

- a. „Cloud Service“ aplinkų parengimą;
- b. naujausios Taikomosios programos versijos su visomis taikomomis pataisomis diegimą Taikomosios programos aplinkose;
- c. tinklo ryšio ir ryšių su Kliento vidinės pusės sistemomis nustatymą; ir
- d. Gamybos aplinkos parengimą įgalinti Klientą atlikti pradinį Kliento Plėtinių diegimą.

Jeigu nustatymo veiklos dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių trunka ilgiau nei taikomas nustatymo laikotarpis, Klientui kiekvieną mėnesį bus taikomas Nustatymo pagal pareikalavimą mokesčiai. Nustatymo veiklos neapima diegimo paslaugų (įskaitant Kliento el. komercijos sprendimo, kurį palaiko „Cloud Service“, tinkinimą, konfigūravimą ir diegimą arba kitų konkretaus Kliento verslo arba techninių poreikių tenkinimą, įskaitant kiekybinio matavimo reikalavimus, išvaizdą ir kt., sąsajos reikalavimus ir Plėtinių kūrimą), kurios bus tvarkomos pagal atskirą paslaugų sutartį.

„Parengta gamybai“ yra, kai atitinka šiuos kriterijus: (1) baigtos nustatymo veiklos ir (2) Klientas užbaigė pradinį Plėtinių diegimą Gamybos aplinkoje.

„Cloud Service“ prenumeratos mokesčiai, nurodyti Operacijų dokumente, pradedami taikyti, kai yra Parengta gamybai.

2. Pasirinktinės paslaugos

2.1 Pasirinktinės aplinkos

Toliau nurodytas pasirinktines aplinkas galima naudoti kaip pagrindinės „Cloud Service“ priedą arba kaip atskirą aplinką:

- a. Integravimo aplinka

Teikia Integravimo aplinką, kurią naudojant galima tvarkyti atskirus kodų srautus arba tikrinti.

Integravimo aplinkos parinktis neapima Paslaugos užklauso priskyrimo. Galimos šios parinktys:

- (1) „IBM Commerce Service Integration Environment Option“
- (2) „IBM Order Management Service Integration Environment Option“
- (3) „IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option“

- b. tikrinimo aplinka
Teikia Tikrinimo aplinką, kurią naudojant galima tvarkyti atskirus kodų srautus ir tikrinti. Tikrinimo aplinkos parinktis neapima Paslaugos užklauso priskyrimo. Galimos šios parinktys:
 - (1) „IBM Commerce Service QA Environment Option“
 - (2) „IBM Order Management Service QA Environment Option“
 - (3) „IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option“
- c. Bandyimo aplinka
Teikia Gamybos aplinką, skirtą antriniam klientų rinkiniui, tvarkomą pagal gamybos standartus ne ilgiau nei 12 mėnesių. Ši parinktis veikia pagal gamybos standartus ir suteikia galimybę tikrinti įtraukiant svarbius klientus. PLS ir avarinis atkūrimas neįtraukti. Bandyimo aplinkos parinktis apima Paslaugos užklauso priskyrimą dvidešimčiai (20) trisdešimties (30) minučių Paslaugos užklauso vienetų. Galimos šios parinktys:
 - (1) „IBM Commerce Service Pilot Environment Option“
 - (2) „IBM Order Management Service Pilot Environment Option“
 - (3) „IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option“
 „Pilot Environment“ parinktis kaip „IBM Commerce Service Essentials“ priedas negalima.

2.2 Tinklo integravimo parinktys

Toliau nurodytos palaikomos, bet nebūtinės, integravimo su Kliento tinklais parinktys.

- a. Baltasis interneto ryšių sąrašas
Riboja prieigą prie „Cloud Service“ arba „Cloud Service“ dalių leisdamas tik konkrečius viešuosius interneto adresus. Ribota prieiga suteikia lankstumo riboti prieigą prie Kliento priskirtų vietų. Baltasis sąrašas įtrauktas į „Cloud Service“.
- b. Virtualus privatusis tinklas (VPN) internetu
Išplečia privatųjį tinklą viešajame tinkle. VPN sukuriama nustatant virtualųjį tiesioginį ryšį, naudojant priskirtuosius ryšius, virtualiuosius tunelių protokolus arba eismo šifravimą. VPN reikalingas „Cloud Service“ tik tuo atveju, jei integravimo ryšys yra nešifruotas arba netinkamai apsaugotas internete. Perteklinės grandinės reikalingos siekiant užtikrinti gerą pasiekiamumą. VPN neįtrauktas į Pagrindinę prenumeratą ir yra įsigijamas kaip pasirenkamas „Cloud Service“ Priedas. VPN pasiekiamas kaip pasirenkama dalis „IBM Commerce on Cloud Add-on VPN“.
- c. Tiesioginis ryšys su „SoftLayer“
Naudoja „Single Mode Fiber“ (SMF) ryšį nuo Kliento nuotolinės vietos iki „SoftLayer“ Buvimo vietos, naudojant Kliento suteiktą teikėjo paslaugą, pavyzdžiui, bet neapsiribojant, „Multiprotocol Label Switching“ (MPLS) arba „Metro Area Network“ (MAN) ir t. t. Perteklinės grandinės reikalingos norint užtikrinti gerą pasiekiamumą, kurį galima nutraukti atskirose „SoftLayer“ tinklo vietose. Tiesioginis ryšys neįtrauktas į Pagrindinę prenumeratą ir yra įsigijamas kaip pasirenkamas „Cloud Service“ Priedas.
- d. Turinio teikimo tinklas (CDN)
Atsižvelgiant į verslo poreikius, gali tekti didinti našumą iki galutinio vartotojo. Galutinis vartotojas gali būti el. komercijos pirkėjai arba klientų aptarnavimo atstovai, kurie dėl verslo pobūdžio gali būti kitoje konkreto regiono dalyje arba keliuose regionuose. CDN neįtrauktas į „Cloud Service“. Už trečiosios šalies CDN, kuris atitiktų Kliento našumo poreikius, įvertinimą, parengimą ir įsigijimą atsako Klientas.

2.3 „Cloud Service“ priedai

- a. Toliau nurodyti priedai galimi su kiekviena Pagrindine prenumerata, jei nenurodyta kitaip:
 - (1) „IBM Call Center for Commerce on Cloud“
Klientų aptarnavimo atstovo matomumas bei pardavimo ir užsakymo procesų vykdymas „IBM Commerce“ arba „IBM Order Management Services“.
 - (2) „IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade“ (išskyrus „IBM Commerce Service Essentials“)
Užtikrina geresnį verslo tęstinumą, suteikiant keturias valandas RTO ir dvi valandas RPO.

- (3) „IBM Commerce on Cloud Add-on Storage“ (išskyrus „IBM Commerce Service Essentials“)
 - (4) „IBM Commerce on Cloud Add-on VPN“
 - (5) „IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB“
Prijungia „Cloud Service“ prie nuotolinio duomenų centro, kuriame naudojama vieno Gigabito fizinė grandinė, naudojanti MPLS, MAN arba panašią privačią grandinę.
 - (6) „IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB“
Prijungia „Cloud Service“ prie nuotolinio duomenų centro, kuriame naudojama 10 Gigabitų fizinė grandinė, naudojanti MPLS, MAN arba panašią privačią grandinę.
 - (7) „IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support“
Užtikrina ne 1 sudėtingumo lygio palaikymą papildomoje antrojoje arba trečiojoje laiko juostoje.
- b. Toliau nurodyti priedai pasiekiami tik su „IBM Commerce Service“ Pagrindine prenumerata:
- (1) „IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service“
Leidžia Klientui tinkinti sudėtingus produktus ir paslaugas internetinėje parduotuvėje, taikant kelias parinktis ir prekei būdingas verslo taisykles.
- c. Toliau nurodyti priedai pasiekiami tik su „IBM Commerce Service Essentials“ Pagrindine prenumerata:
- (1) „IBM Commerce Service Essentials Add-on Storage“
- d. Toliau nurodyti priedai pasiekiami tik su „IBM Order Management Service“ Pagrindine prenumerata:
- (1) „IBM Order Management Supply Collaboration“
Automatiškai sukuria pirkimo užsakymus (PU), skirtus siųsti tiekėjams kaip tiesioginio pristatymo arba papildymo užsakymus, tvarko PU gyvavimo ciklą ir seka išimtis, įskaitant automatinį užsakymo būsenos pagal susietus PU naujinimą.
 - (2) „IBM Order Management Delivery and Service Scheduling“
Leidžia planuoti pristatymą, diegimą ir kitas papildomas paslaugas užsakymo operacijos metu. Naudojami taisyklėmis pagrįsti pasižadėjimas, teikėjo pasirinkimas ir komandos priskyrimas, taikant integruotą atsargų kontrolę, pristatymą ir paslaugų vykdymą.
 - (3) „IBM Order Management Pricing“
Teikia taisyklėmis pagrįstą kainodarą, remiantis konfigūruotais užsakymais kaip bendra tarpkanalinės kainodaros paslauga.
 - (4) „IBM Order Management Quoting“
Leidžia kurti pasiūlymus ir derėtis dėl jų, automatizuoti patvirtinimo procesą ir realizuoti kainos taisykles.
 - (5) „IBM Order Management Configurator“
Leidžia klientams, pardavimo atstovams ir kanalo partneriams tinkinti sudėtingus produktus ir paslaugas, remiantis keliomis parinktimis ir prekei būdingomis taisyklėmis.
 - (6) „IBM Order Management Store“
Įgalina bendrąjį fizinių parduotuvės atsargų, kurias tvarko parduotuvės darbuotojai, vaizdą:
 - (a) Atsargų patikrinimas ir užsakymo pateikimas realiuoju laiku
 - (b) Alternatyvios vykdymo parinktys
 - (i) Atsiėmimas parduotuvėje
 - (ii) Siuntimas iš parduotuvės
 - (iii) Tiesioginis siuntimas iš paskirstymo centro
 - (c) Specialieji užsakymai
 - (7) „IBM Order Management Store Inventory Management“
Leidžia parduotuvės vartotojams naudoti išplėstinę atsargų buvimo vietos informaciją (kurioje parduotuvės vietoje galima rasti atsargas) ir išplėstines funkcijas, pvz., kelių užsakymų partijos surinkimo vienu parduotuvės apėjimu.

2.4 Už naudojimą apmokamos paslaugos

Siekdamas prisitaikyti prie kalendorinių mėnesių, kuriais „Cloud Service“ palaikomas didžiausias Užsakymo eilučių per valandą skaičius viršija didžiausią leistiną Užsakymo eilučių skaičių, Klientas gali padidinti proveržio galimybes, palyginti su standartinėmis, kurios nurodytos toliau esančiame skyriuje Pasiūlymo standartai. Proveržio galimybes galima didinti po 1 000 Užsakymo eilučių per valandą ir mokestis taikomas už naudojimą. Mokestis už šią galimybę Klientui gali būti taikomas tais mėnesiais, kuriais jis pateikė prašymą išplėsti apdorojimo galią ir tik tokį laiko tarpą, per kurį Klientas galėjo naudotis galimybe. Šią paslaugą būtina užsisakyti iš anksto ne mažiau nei prieš 60 dienų prieš numatomo proveržio mėnesį (-ius). Proveržio galimybė taikoma šiems pasiūlymams:

- „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“ taikoma „IBM Commerce Service“ ir „IBM Commerce Service Essentials“
- „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“

2.5 Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos ir Nustatymo paslaugos

a. Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos galimos visuose Pagrindiniuose prenumeratos pasiūlymuose, praėjus šešių mėnesių nustatymo laikotarpiui, jei Parengimas gamybai neįvykdomas per ne daugiau nei šešis mėnesius. Nustatymo pagal pareikalavimą dalies mokestis nuskaitomas už kiekvieną mėnesį, per kurį „Cloud Service“ nepasiekia Parengimo gamybai būsenos. Galimos šios Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos:

- „IBM Commerce Service On Demand Set-up“
- „IBM Commerce Service Essentials On Demand Set-up“
- „IBM Order Management Service On Demand Set-up“
- „IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up“

b. „IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up“

Ši Nustatymo paslauga nustato papildomas Paslaugos užklausos valandas, kad Klientas galėtų naudoti daugiau, nei įtraukta į Pagrindinę prenumeratą, mėnesio Paslaugos užklausos valandų.

c. „IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up“

Ši Nustatymo paslauga leidžia prenumeratos pagrindu pasirinkti Tiesioginio ryšio 1 GB pasiūlymą. Ši Nustatymo paslauga reikalinga, norint palengvinti šio pasiūlymo naudojimą.

d. „IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up“

Ši Nustatymo paslauga leidžia prenumeratos pagrindu pasirinkti Tiesioginio ryšio 10 GB pasiūlymą. Ši Nustatymo paslauga reikalinga, norint palengvinti šio pasiūlymo naudojimą.

3. Duomenų privatumo ir saugos aprašas

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

„Cloud Service“ šifruoja turinį perduodama duomenis tarp IBM tinklo ir, atsižvelgiant į naudojamą protokolą, galutinio punkto tinklą ar įrenginių. IBM rekomenduoja, bet nereikalauja, apsaugoti duomenis ramybės būsenoje failo lygio šifravimu, jei juose nėra Asmens identifikavimo informacijos (AI). Jei tokios informacijos yra, duomenis būtina šifruoti. Persiunčiant duomenis, Klientas privalo užtikrinti turinio persiuntimą naudojant saugų protokolą (pvz., SFTP).

3.1 Privatumo apsauga

Ši „Cloud Service“ įtraukiama į IBM Privatumo apsaugos sertifikavimą, kai Klientas pasirenka saugoti turinį JAV, ir jai taikoma IBM Privatumo apsaugos privatumo politika, kurią rasite apsilankę http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3.2 Asmeninė informacija ir Reguluojamasis turinys

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikantis specifinių tvarkomo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“. Reguluojami ir slapti duomenys „Cloud Service“ neleidžiami, jeigu tai aiškiai nenurodyta šiame skyriuje arba raštišku IBM ir Kliento susitarimu.

„Cloud Service“ galima naudoti informacijai apdoroti, laikyti, persiųsti ir gauti iš Kliento klientų, vartotojų, darbuotojų ir kitų asmenų, kurie gali pasiekti „Cloud Service“, All, kaip tai leidžia įstatymas. Kitų tipų reglamentuojami slapti duomenys, pvz., Slapta asmens identifikavimo informacija ir Asmens sveikatos informacija, „Cloud Service“ neleidžiami. PII, SPII, PCI sąskaitos duomenys ir Reguluojamasis turinys gali būti apdorojamas ir saugomas tik Gamybos ir avarinio atkūrimo aplinkose.

3.3 Mokėjimo kortelių pramonės (Payment Card Industry – PCI) sąskaitos duomenys

„Cloud Service“ nėra skirta PCI sąskaitos duomenims laikyti, perduoti arba apdoroti. Jei norite sumažinti atskleidimo riziką, PCI sąskaitos duomenis reikėtų pakartotinai nukreipti, paslėpti naudojant „iFrame“ ar kitą technologiją, kuri perduoda PCI sąskaitos duomenis iš Kliento naršyklės tiesiogiai PCI reikalavimus atitinkančiam mokėjimo paslaugų teikėjui.

Jei būtina, „Cloud Service“ leis PCI sąskaitos duomenims praeiti tinklu ir apdoroti juos serverio atvaizduose DMZ ir Taikomosios programos pakopoje. PCI sąskaitos duomenis galima apdoroti atmintyje ir persiųsti Kliento mokėjimo paslaugų teikėjui, tačiau neleidžiama persiųsti į duomenų bazę arba įrašyti bet kokio įrenginio su „Cloud Service“ bet kokioje failų sistemoje.

Prenumeratos laikotarpiu IBM laikysis Mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugos standarto (PCI DSS) reikalavimų, taikomų valdikliams, kurie tvarkomi „Cloud Service“. Atitinkami valdikliai bus dokumentuoti naudojant Prekybininko įsivertinimo apklausą (D versija) („Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D“ – SAQ D), į kurią įtrauktas Atitikties atestatas („Attestation of Compliance“ – AOC), arba naudojant atitinkamą ataskaitos kūrimo metodą, kaip nurodyta PCI DSS.

4. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ Pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS pasiekama tik Klientui ir taikoma tik Gamybos aplinkose.

4.1 Pasiekiamumo kreditai

Pirmą kartą įvykiui paveikus „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 Kliento pranešimo apie įvykį iki „Cloud Service“ atkūrimo laiko ir neapima:

- a. suplanuotos arba iš anksto paskelbtos prastovos dėl techninės priežiūros laiko;
- b. nuo IBM nepriklausančių priežasčių;
- c. problemų dėl Kliento ar trečiosios šalies turinio arba technologijos, konstrukcijos arba instrukcijų;
- d. nepalaikomų sistemos konfigūracijų arba kitų Kliento klaidų;
- e. Kliento sukeltų saugos incidentų arba Kliento saugos bandymų;
- f. Plėtinių;
- g. Plėtinių trikčių bandant panaudoti, iškviešti ar tinkamai veikti atitinkamoje Paslaugos API arba Vartotojo paprogramėje;
- h. netinkamo Paslaugos API arba Paslaugos funkcinės galimybės naudojimo;
- i. jokios konfigūracijos, nustatymo arba keitimo, kurie nepriklauso nuo IBM ir daro įtaką pasiekiamumui;
- j. IBM negalėjimo diegti Saugos pataisą gamyboje dėl Kliento atsisakymo patvirtinti tokį diegimą arba kitų Kliento įvykdytų veiksmų, blokuojančių tokį diegimą; arba
- k. „Cloud Service“ naudojimo didesne, nei nurodyta atitinkamuose Pasiūlymo standartuose, apimtimi.

IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta tolesnėje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų nuo vienos dwyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

Jei naudojamas „Cloud Service“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Service“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

4.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
<95 %	10 %

* 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.

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

4.3 Išimtys

Ši PLS netaikoma: (1) Bandymo aplinkoje; (2) jei Klientas pažeidė bet kokius materialinius įsipareigojimus, nurodytus Paslaugos apraše arba Sutartyje, įskaitant, be apribojimų, įsigytus prenumeratos lygius, arba bet kokius mokestinius įsipareigojimus, nurodytus Operacijų dokumente; (3) IBM negalėjimui diegti Saugos pataisą gamyboje dėl Kliento atsisakymo patvirtinti tokį diegimą arba kitų Kliento įvykdytų veiksmų, blokuojančių tokį diegimą; (4) Plėtiniams; Plėtinių triktims bandant panaudoti, iškviešti ar tinkamai veikti atitinkamoje Paslaugos API arba Vartotojo paprogramėje; (5) netinkamai „Cloud Service“ API arba „Cloud Service“ funkcinėi galimybei; arba (6) bet kokiai konfigūracijai, nustatymui arba keitimui, kurie nepriklauso nuo IBM ir daro įtaką pasiekiamumui.

5. Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), pateikiamą http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

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

5.1 Palaikymo atvejo skubumo nustatymas

Kaip „Cloud Service“ dalį, IBM komanda teiks atvejų valdymo, įskaitant „Cloud Service“ („Palaikymo atvejo skubumo nustatymas“) problemas dėl Kliento arba jo įgaliotosios trečiosios šalies. Palaikymo atvejo skubumo nustatymo aprėptimi IBM ištirs problemą atlikdama diagnostines užduotis. Jeigu nustatyta priežastis bus susijusi su „Cloud Service“, IBM palaikomais Plėtiniais (dėl kurių Klientas sudarė su IBM atskirą sutartį) arba infrastruktūros, tuomet IBM tvarkys šį atvejį sprenddama problemą. Jeigu sprendimą reikėtų pateikti iš Kliento atsakomybės srities, IBM atvirai pateiks visą susijusią diagnozę skubumo nustatymo proceso metu, kad padėtų Klientui arba jo įgaliotajai trečiajai šaliai išspręsti problemą, ir tęs atvejo valdymą, naudojant atvejų valdymo įrankius.

5.2 Priežiūros laikas

Šiuo metu „Cloud Service“ suplanuotas IBM standartinis savaitinis priežiūros laikas. Klientas gali pateikti prašymą šiuo Priežiūros laiku taikyti taikomosios programos leidimus Gamybos aplinkoje. Gali būti apribojimų ir būtina suderinti su IBM. Priežiūros laikas nebūtinai reiškia, kad „Cloud Services“ bus išjungta arba nepasiekama ir Paslaugos triktys bus sumažintos dėl IBM veiklų. Jei Klientas turi atlikti savo plėtinių priežiūros veiksmus, šiuos priežiūros veiksmus reikia atlikti Priežiūros laiku. IBM praneš Klientui, jeigu „Cloud Service“ bus nepasiekama priežiūros laiku, ir „Cloud Service“ suplanuota prastova dėl priežiūros nebus ilgesnė nei aštuonios valandos per kalendorinį mėnesį.

Gali įvykti kitos suplanuotos ir nesuplanuotos (avarinės) prastovos ir Klientui bus pranešta apie nepasiekiamas „Cloud Service“ mažiausiai prieš vieną darbo dieną, jei pažeidžiamumas, praradimo arba Paslaugos vientisumo rizika, IBM nuomone, nebus per didelė.

6. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

6.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

- Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Užsakymas reiškia bet kokio tipo dokumentą, apibrėžtą „Cloud Service“. Užsakymo eilutės yra Užsakyme esantys eilučių elementai. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užsakymo eilučių, tvarkomų arba apdorojamų „Cloud Service“, skaičiui, suapvalintam iki artimiausio šimto tūkstančių, matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.
- Tūkstantis užsakymo eilučių** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Užsakymas reiškia bet kokio tipo dokumentą, apibrėžtą „Cloud Service“. Užsakymo eilutės yra Užsakyme esantys eilučių elementai. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užsakymo eilučių, tvarkomų arba apdorojamų „Cloud Service“, skaičiui, suapvalintam iki artimiausio tūkstančio, matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.

- c. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai 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 matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.
- d. **50 įgaliotųjų vartotojų** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai 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, suapvalintam iki artimiausios penkiasdešimties, padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- e. **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.
- f. **Valanda** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Reikia įsigyti Valandos teises, pakankamas bendram „Cloud Service“ naudojamų visų arba dalies Valandų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- g. **Ryšys** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo saitas arba sąsaja su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „Cloud Service“ skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.
- h. **Terabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoju laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas Terabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, padengti.

6.2 Papildomos mokesčių sąlygos

„IBM Configure Price Quote Service“ pateikiama pagal 50 įgaliotųjų vartotojų mokesčių apskaitos metriką. Klientas privalo turėti teises, kurių pakaktų atskirai Tiesioginio pardavimo vartotojams ir Partnerio pardavimo vartotojams, ir, kad būtų aiškiau, vienos 50 įgaliotųjų vartotojų teisės negalima taikyti ir Tiesioginio pardavimo vartotojams, ir Partnerio pardavimo vartotojams. „Tiesioginio pardavimo“ vartotojai yra Kliento darbuotojų atstovai, kurie potencialiems Kliento klientams konfigūruoja ir siūlo sudėtingų arba kelių eilučių produktų kainas. „Partnerio pardavimo“ vartotojai dirba pas Kliento atstovus arba platintojus.

6.3 Nustatymo ir Nustatymo pagal pareikalavimą mokesčiai

Nustatymo mokesčiai taikomi pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

6.4 Mokesčiai už perviršį

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

6.5 Mokesčiai už naudojimą

Mokesčio už naudojimą mokesčiai, kaip nurodyta Operacijų dokumente, bus taikomi Klientui paprašius aktyvinti mokesčio už naudojimą dalį.

7. Terminas ir pratęsimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo parengimo gamybai, kaip aprašyta šiame Paslaugos apraše, ir tęsiasi iki TSD nurodytos Pabaigos datos. 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“, po pradinio termino, bus nuolat pasiekama skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

8. Bendrosios nuostatos

8.1 Paslaugos užklausa

„Paslaugos užklausa“ – tai standartinio „Cloud Service“ palaikymo neatitinkanti Kliento užklausa, dėl kurios IBM gali teikti pagalbą arba atlikti darbą Kliento vardu. Štai keli galimi, bet neapribojantys, Paslaugos užklausa pavyzdžiai: (1) duomenų užklausa – duomenų naujinimai, duomenų konfigūravimas, duomenų bazės užklausa; (2) failų operacijos (failų paieška, perkėlimas, analizavimas, teikimas); (3) Kliento pateikti paleidimo iš naujo prašymai ne Priežiūros laiku (Taikomoji programa arba serveris); (4) vartotojo sukurtų įvesties problemų sprendimas, pvz., jei vartotojas netyčia paveikė Taikomosios programos duomenų vientisumą, kai problemą galima pašalinti tik techninės intervencijos būdu; (5) integravimo taško priežiūra, apimanti trečiosios šalies priklausinius ir paslaugos partnerius; (6) užkardos taisyklės, nesusijusios su „Cloud Service“ palaikymo problema, keitimas; (7) duomenų bazės ataskaitos vykdymas; (8) duomenų bazės (DB) schemos keitimai; (9) integravimo taško keitimai, dėl kurių reikia keisti infrastruktūrą, t. y. užkardas, pranešimus ir t. t.; ir (10) nedideli duomenų keitimai.

Kiekviena Paslaugos užklausa matuojama 30 minučių vienetais. Pavyzdžiui, Paslaugos užklausa, kuriai reikia skirti ne daugiau nei 30 minučių palaikymo paslaugų, skaičiuojama kaip viena Paslaugos užklausa priskyrimo mėnesį. Paslaugos užklausa, kuriai reikia skirti vieną valandą palaikymo paslaugų, skaičiuojama kaip dvi Paslaugos užklausa priskyrimo mėnesį. Nepanaudotos Paslaugos užklausa neperkeliamos į kitą mėnesį. Jei reikia, galima įsigyti papildomų mėnesinio Paslaugos užklausa vienetų.

Remiantis įsigyta prenumerata, į „Cloud Service“ įtraukiamas mėnesio Užklausa vienetų kiekis. Vienas šimtas (100) Paslaugos užklausa vienetų įtraukiami į šiuos bazinius pasiūlymus: 1) „IBM Commerce Service“; 2) „IBM Order Management Service“; 3) „IBM Configure Price Quote Service“.

Į „IBM Commerce Service Essentials“ pasiūlymą įtraukti keturi (4) Paslaugos užklausa vienetai.

8.2 Kliento nuoroda

Klientas sutinka, kad IBM gali nurodyti Kliento įmonės pavadinimą, bendrąjį „Cloud Service“ pobūdį ir susijusias paslaugas, kurias IBM teikė Klientui, kitiems IBM klientams ir būsimiems klientams, kaip nuorodą į IBM patirtį, išskyrus atvejus, kai Klientas ir IBM raštu aiškiai sutaria kitaip.

8.3 IBM Kliento duomenų naudojimas

IBM gali kompiliuoti ir analizuoti anoniminius ir agreguotus duomenis, susijusius su Kliento „Cloud Service“ naudojimu, ir gali parengti ataskaitas, tyrimus, analizes ir kitokį šio duomenų kompiliavimo ir analizės darbo produktą (bendrai „Kompiliuotieji duomenys“). IBM pasilieka visas Kompiliuotųjų duomenų nuosavybės teises. IBM gali kopijuoti Kliento duomenis į Tikrinimo serverį Tikrinimo aplinkoje išskirtinai IBM produktų kokybės tikrinimo ir tobulinimo tikslais.

8.4 Pareigos po nutraukimo

Papildomai prie įsipareigojimų po nutraukimo, kurie nustatyti šioje Sutartyje, pasibaigus Sutarties arba šios Paslaugos aprašymo galiojimui arba juos dėl bet kokios priežasties nutraukus:

- a. IBM be jokio papildomo mokesčio ir, per 30 dienų po galiojimo pabaigos arba nutraukimo, gavusi Kliento prašymą raštu pateiks Klientui visą ir išsamią Kliento esamų operacinių duomenų kopiją Taikomojoje programoje naudojamu formatu, o pateikusi tokius duomenis archyvuotus duomenis panaikins.
- b. Jei Klientui reikia oficialaus nutraukimo plano, bet kokios pastangos arba išlaidos, kurias patirs IBM dėl Aplinkų perkėlimo į ne IBM duomenų centrą, bus nustatytos atskiroje sutartyje pagal šalių sutartus tarifus ir sąlygas.

9. Kliento žalos atlyginimas

Kai tai susiję su čia nurodytomis „Cloud Service“, Klientas sutinka atlyginti žalą, ginti ir apsaugoti IBM nuo trečiosios šalies pretenzijų, kylančių dėl 1) bet kokio Aplinkoje (-se) Kliento arba Kliento priskirtos trečiosios šalies sukurto arba kitaip Kliento ar Kliento priskirtos trečiosios šalies pateikto, įkelto ar persiųsto į Aplinką turinio (anksčiau paminėtas turinys neapima IBM arba jos vardu pateikto turinio, jei tokio yra), 2) Kliento ar jo vardu „Cloud Services“ sukurtų duomenų arba Kliento pateiktų, įkeltų ar persiųstų į Aplinką duomenų, arba 3) „Cloud Service“ naudojimo apribojimų, kaip nustatyta šioje Sutartyje, pažeidimo, kurį įvykdo Klientas arba Kliento „Cloud Service“ vartotojai, su sąlyga, kad: (i)

Klientui skubiai bus pateiktas pranešimas raštu apie tokią pretenziją; (ii) Klientas išskirtinai kontroliuoja tokių pretenzijų gynybą ir sureguliuojamą; ir (iii) IBM suteikia visą informaciją ir pagalbą, pagrįstai reikalaujamą Kliento, išskirtinai Kliento sąskaita.

10. Trečiosios šalies tarnybos

„Cloud Service“ gali būti integravimų, saitų arba ją galima naudoti prieigai prie trečiosios šalies paslaugų. Prieiga prie Trečiosios šalies paslaugų pateikiama „TOKIA, KOKIA YRA“, NESUTEIKIANT JOKIŲ AIŠKIAI NURODYTŲ AR NENURODYTŲ GARANTIJŲ, ĮSKAITANT NUOSAVYBĖS TEISĖS, NEPAŽEIDŽIAMUMO AR NEĮSIKIŠIMO GARANTIJAS IR NENURODYTAS TINKAMUMO PREKIAUTI IR TAM TIKRAM TIKSLUI GARANTIJAS IR SĄLYGAS.

Klientas privalo sudaryti su trečiosiomis šalimis atskiras prieigos prie tokių trečiosios šalies paslaugų arba jų naudojimo sutartis ir laikytis šių sutarčių sąlygų. Pagal šio pasiūlymo sąlygas „Cloud Service“ IBM neteikia šių Trečiosios šalies paslaugų. Išskyrus Kliento teisės įsigyti Trečiosios šalies paslaugas iš IBM kaip atskirą operaciją apimtimi, IBM nėra tokių atskirų sutarčių šalis ir, kaip aiškiai numatyta šios Sutarties sąlygose, Klientas sutinka laikytis tokių atskirų sutarčių sąlygų, jeigu nori naudoti jas kartu su „Cloud Service“. Jeigu Klientas savo vardu, bet kuris „Cloud Service“ vartotojas arba bet kuris galutinis vartotojas sutinka perduoti Turinį tokiai Trečiosios šalies paslaugai, kuri susieta su „Cloud Service“ arba yra pasiekama, Klientas, „Cloud Service“ vartotojas ir galutinis vartotojas duoda IBM sutikimą įgalinti toki Turinio perdavimą, tačiau tokia sąveika bus laikoma išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies, kuri siūlo Trečiosios šalies paslaugą, bendravimu.

11. Pasiūlymo standartai

Šiame skyriuje aprašyti pasiūlymo standartai, kurie aprašo tam tikrus funkcinius ir techninius apribojimus bei kiekvienos Pagrindinės prenumeratos parametrus („Pasiūlymo standartai“). Jei IBM ir Klientas raštu nesutaria kitaip, Kliento „Cloud Service“ naudojimui, bet kokiems „Cloud Service“ diegimams ir konfigūracijoms bei visiems leidžiamiems Plėtiniais taikomi toliau Pasiūlymo standartuose aprašyti apribojimai ir parametrai. Norint naudotis didesne aprėptim nei toliau nurodyti apribojimai ir parametrai, būtinas susitarimas raštu su IBM ir papildomai prie mokesčių, susijusių su paslaugų diegimu ir tinkinimu, gali būti taikomi papildomi mokesčiai už „Cloud Service“. Pagrindinių prenumeratų pasiūlymo standartai skiriasi ir yra apibrėžti poskyriuose toliau.

11.1 „IBM Commerce Service“ pasiūlymo standartai

Šie Pasiūlymo standartai taikomi „IBM Commerce Service“ ir „IBM Commerce Service Essentials“.

Programavimo standartas „xC“ yra apibrėžtas IBM komercinių paslaugų žinių centre. Programavimo standartas „xC“ sukurtas tam, kad IBM komercinėje paslaugoje diegiant būsimus IBM inicijuotus naujinius nereikėtų modifikuoti kliento plėtinių. Klientas sutinka diegti savo papildinius, atsižvelgdamas į „xC“ programavimo standartą.

Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą, palaikomas „IBM Commerce Service“, didėja, didėjant metinių eilučių skaičiui. Jeigu Klientui reikia laikinai arba nuolat padidinti didžiausią eilučių skaičių per valandą, reikia užsisakyti „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“. Jeigu šis skaičius viršijamas, „Cloud Service“ našumas gali sumažėti ir PLS nebebus taikoma. Papildyti pajėgumus galima įsigyjant „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“.

Šioje lentelėje nurodytas didžiausias palaikomas užsakymo eilučių per valandą skaičius, užsiprenumeravus atitinkamą Šimto tūkstančių užsakymo eilučių teisių vienetų skaičių:

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
1	150
2–5	300
6–10	675
11–17	1 020
18–25	1 365
26–37	2 055
38–50	2 745
51–75	4 500

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
76–100	6 000
101–125	7 500
126–250	9 000
251–275	10 500
276–500	15 000
501–750	21 000
751–1 000	30 000
1 001–1 250	39 000
1 251–2 500	75 000
2 501–3 750	120 000
3 751–5 000	240 000
5 001 ir daugiau	Nustatys IBM, atsižvelgiant į faktinį poreikį

Pavyzdžiui: 16 Šimtų tūkstančių užsakymo eilučių vienetų užsiprenumeravusio Kliento Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą yra 1 020 eilučių. „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability“ prenumerata leidžia Klientui didinti pajėgumą po tūkstantį Užsakymo eilučių bet kurią valandą, turint Tūkstančio užsakymo eilučių teisę. Norint padidinti pajėgumą taikant 1 000 užsakymo eilučių per valandą kartotinį, galima įsigyti kelis papildomus vienetus.

Elementas	Pasiūlymo standartas
Atsargų įkėlimai	Atsargų atnaujinimai turi būti delta keitimai, dėl kurių per bet kurį slenkantįjį 15 laikotarpį į „Cloud Service“ perkeliama ne daugiau nei 10 % viso katalogo.
Vidutiniškai eilučių krepšelyje	Nurodyta Operacijų dokumente
Katalogo dydis	Nurodyta Operacijų dokumente
Registruotieji pirkėjai	Nurodyta Operacijų dokumente

11.2 „IBM Order Management Service“ pasiūlymo standartai

Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą, palaikomas „Order Management Service“, didėja, didėjant metinių eilučių skaičiui. Jeigu Klientui reikia laikinai arba nuolat padidinti didžiausią eilučių skaičių per valandą, reikia užsisakyti „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“. Jeigu šis skaičius viršijamas, „Cloud Service“ našumas gali sumažėti ir PLS nebebus taikoma. Papildyti pajėgumus galima įsigyjant „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“.

Šioje lentelėje nurodytas didžiausias palaikomas užsakymo eilučių per valandą skaičius, užsiprenumeravus atitinkamą Šimto tūkstančių užsakymo eilučių teisių vienetų skaičių:

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
1	500
2–5	2 500
6–10	5 000
11–17	6 000
18–25	9 000
26–37	10 000
38–50	18 000
51–75	20 000

Užsipreneruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
76–100	24 000
101–125	30 000
126–250	40 000
251–275	50 000
276–500	60 000
501–750	70 000
751–1 000	80 000
1 001–1 250	120 000
1 251–2 500	155 000
2 501–3 750	260 000
3 751–5 000	360 000
5 001–7 500	500 000
7 501–10 000	800 000
10 001 ir daugiau	Nustatys IBM, atsižvelgiant į faktinį poreikį

Pavyzdžiui: 42 Šimtų tūkstančių užsakymo eilučių vienetų užsipreneravusio Kliento Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą yra 18 000 eilučių. „Additional Peak Hourly Lines Capability“ prenumerata leidžia Klientui didinti pajėgumą po tūkstantį Užsakymo eilučių bet kurią valandą, turint Tūkstančio užsakymo eilučių teisę. Norint padidinti pajėgumą taikant 1 000 užsakymo eilučių per valandą kartotinį, galima įsigyti kelis papildomus vienetus.

Kiti „Cloud Service“ taikomi pasiūlymo standartai ir apimtys nurodyti šioje lentelėje:

Elementas	Pasiūlymo standartas
Atsargų įkėlimai	Atsargų atnaujinimai turi būti delta keitimai, dėl kurių per bet kurį slenkantįjį 15 laikotarpį į „Cloud Service“ perkeliama ne daugiau nei 10 % viso katalogo.
Vidutiniškai eilučių užsakyme	Nurodyta Operacijų dokumente
Katalogo dydis	Nurodyta Operacijų dokumente

11.3 „IBM Configure Price Quote Service Offering Standards“

„IBM Configure Price Quote Service Offering Standards“ nurodyti Operacijų dokumente.

12. Apibrėžtys

Taikomoji programa – IBM programinės įrangos produktai, užtikrinantys pagrindinę „Cloud Service“ funkciją, įskaitant originalus ir visas arba dalines kopijas: 1) kompiuterio skaitomos instrukcijos ir duomenys, 2) komponentai, 3) garsinė ir vaizdinė medžiaga (pvz., vaizdai, tekstas, įrašai ar paveikslėliai), 4) susijusi licencijos medžiaga ir 5) licencijos naudojimo dokumentai arba raktai ir dokumentacija, kuriuos teikia IBM ir kuriuos Klientas gali pasiekti naudodamas „Cloud Service“.

Avarija – natūralus arba žmogaus sukeltas įvykis, dėl kurio sutrinka gyvybiškai svarbių technologijų infrastruktūrų ir sistemų veikimas bei atsiranda sudėtinga arba negrįžtama „Cloud Services“ triktis, kaip apibrėžta Avarinio atkūrimo plane.

Avarinio atkūrimo planas – numato išsamius kriterijus, reikalingus priimant sprendimą paskelbti Avariją, ir avarinio atkūrimo centro aktyvinimo procedūras, jeigu Avarija paveikia pirminę vietą. Avarinio atkūrimo planas peržiūrimas ir tikrinamas kasmet.

Aplinka arba Taikomosios programos aplinka – reiškia Taikomosios programos diegiamą egzempliorių, įskaitant infrastruktūrą, reikalingą šiai Taikomajai programai palaikyti pagal jos numatytą naudojimo paskirtį, ir, atsižvelgiant į kontekstą, vadinama Integravimo aplinka, Tikrinimo aplinka, Priešgamybine aplinka, Gamybos aplinka arba Avarinio atkūrimo aplinka.

Plėtiniai – Kliento arba jo įgaliotosios trečiosios šalies pateikti programinės įrangos artefaktai, skirti „Cloud Service“ išplėsti įdiegus Kliento verslo procesų srautą, specifiniams duomenų poreikiams tvarkyti ir užtikrinti Klientui būdingo prekių ženklo integravimą, palaikant Kliento verslo reikalavimus. Tai gali būti, neapsiribojant, programinės įrangos kodas, duomenų bazės plėtiniai, scenarijai arba failai, sukurti tinkinant Kliento „Cloud Service“ naudojimą, įskaitant integravimus Trečiosios šalies paslaugose arba duomenų šaltiniuose. Atsakomybė už Plėtinius tenka Klientui.

Eksploatavimo pradžia – tai Gamybos aplinkos aktyvinimas, Klientui naudojant įprastai verslo veiklai ir (arba) Klientui naudojant, bet koku būdu, paslaugoms teikti savo klientams ir (arba) Klientui naudojant pajamoms generuoti.

Integravimas / Sąsaja / Duomenų apdorojimas – visos sąvokos reiškia kurią nors „Cloud Service“ sąsajos arba ryšio vietą su išorine (IBM atžvilgiu) sistema arba paslauga. Integravimai / Sąsajos / Duomenų apdorojimas gali būti tarp Kliento vidinės pusės ERP sistemų, partnerių sistemos arba duomenų procesų, pvz., duomenų įkėlimų. Integravimai / Sąsajos / Duomenų apdorojimas paprastai naudojami duomenų mainų mechanizmuose ir gali būti stebimi.

Negamybinės aplinkos – reiškia Integravimo, Tikrinimo ir Priešgamybinės aplinkas; tačiau teikiamos tada, kai „IBM Commerce Service Essentials“ Negamybinės aplinkos apima tik Tikrinimo aplinką.

Mokėjimo kortelių pramonės (Payment Card Industry – PCI) sąskaitos duomenys – mokėjimo kortelėje esanti kortelės savininko sąskaitos informacija arba su mokėjimo kortelės operacija susijusi informacija (įskaitant pagrindines debeto, kredito, išankstinio mokėjimo, el. pinigines, ATM, POS korteles), įskaitant Kortelės savininko duomenis (CHD) ir Slaptus sąskaitos duomenis (SAD), kuriems taikomos Mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugos standarte (PCI DSS) nustatytos saugos ir tvarkymo rekomendacijos.

Našumo tikrinimas – naudojamas tikrinti „Cloud Service“ gebėjimui palaikyti srauto / operacines apimtis, kurias nurodė Klientas ir nustatė IBM.

Asmens identifikavimo informacija (All) – bet kokia informacija, kuri identifikuoja asmenį arba pateikia su asmeniu susijusią identifikavimo informaciją. All apima informaciją, susijusią su asmenine asmens sritimi (pvz., asmens namų adresas), bei informaciją, susijusią su asmens profesine arba verslo sritimi (pvz., asmens darbo adresas). Be to, All apima viešai pasiekiamus duomenis apie asmenį, pvz., internete pasiekiamą informaciją. All apima paties asmens duomenų rinkimo formose pateiktą informaciją, sistemiškai stebimą informaciją apie asmenis (pvz., asmens įgytą išsilavinimą arba kitas elgsenas ar veiklas) ir iš duomenų valdiklio gautą informaciją apie asmenis (pvz., asmens polinkį įsigyti tam tikrus produktus arba jo kompetenciją). Reikėtų pabrėžti, kad pagal duomenų privatumo reikalavimus Austrijoje, Lichtenšteine ir Šveicarijoje All taip pat laikoma su juridiniais asmenimis susijusi informacija (pvz., įmonės pavadinimas). Kai kuriose šalyse All vadinama Asmens duomenimis.

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

Duomenų atkūrimo laikas – tikslinis laikas (ir paslaugos lygis), per kurį po Avarijos turi būti atkurtas verslo procesas, siekiant išvengti nepageidaujamų pasekmių dėl verslo tęstinumo pertrūkio.

Saugos pataisa – su sauga susijusio pažeidžiamumo, kuris paveikia Taikomąją programą, taisymas.

Slapta asmens identifikavimo informacija (SAll) – Asmens identifikavimo informacija (All), kuriai dėl didesnės rizikos asmeniui duomenų atskleidimo atveju taikomos griežtesnės tvarkymo rekomendacijos.

SAll apima:

- Nacionalinius ID numerius
- Nacionalinius arba socialinio draudimo identifikatorius
- Banko sąskaitos numerius
- Paso informaciją
- Vairuotojo pažymėjimo ir valstijos ID informaciją
- Studento informaciją
- Kredito ir debeto kortelių numerius (CHD)
- Su sveikatos priežiūra susijusią informaciją
- Medicinos draudimo informaciją

Asmens pilietybės arba imigracijos statusas, medicininė informacija, etninės, religinės, seksualinės orientacijos arba gyvenamosios informacija, motinos mergautinė pavardė, gimimo data ir paskyros slaptažodžiai, naudojami kartu su asmens tapatybės informacija (gauti tiesiogiai arba netiesiogiai), taip pat yra Slapta All.

SPII taip pat apima bet kokius kitus duomenis, kurie vietiniuose teisės aktuose, taikomuose Kliento „Cloud Service“ naudojimui, yra laikomi slapta asmenine informacija.

Trečiosios šalies paslaugos – tai trečiosios šalies duomenų paslaugos, duomenų bazės, žiniatinklio paslaugos, programinė įranga arba kitas trečiosios šalies turinys, pasiekiamas „Cloud Service“.

Versijos naujinimas – tai nauja pagrindinės Taikomosios programos versija arba leidimas, pakeičiantis ankstesnę versiją arba leidimą, ir dažniausi apimantis naujas savybes ir funkcijas. Versijos naujinimas paprastai laikomas IBM Inicijuotu leidimu, kaip apibrėžta anksčiau.