

„IBM Business Process Manager on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „IBM Business Process Manager on Cloud“ įgaliojasis vartotojas
- „IBM Business Process Manager on Cloud“ vienalaikis vartotojas
- „IBM Business Process Manager on Cloud“ papildomas autorius
- „IBM Business Process Manager on Cloud“ tikrinimo aplinka
- „IBM Business Process Manager on Cloud“ proceso vykdymo aplinka
- „IBM Business Process Manager on Cloud“ papildoma atmintis
- „IBM Business Process Manager on Cloud“ papildoma saugykla
- „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional“
- „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise“
- „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer“
- „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services“

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Operacijų dokumente:

- Įgaliojasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliojamam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ 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 įgaliojusių vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Vienalaikis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Vienalaikis vartotojas – tai asmuo bet kuriuo metu naudojantis prieigą prie „IBM SaaS“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „IBM SaaS“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Vienalaikis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises maksimaliam Vienalaikių vartotojų skaičiui, bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis naudojantiems prieigą prie „IBM SaaS“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.
- Gigabaitas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoji laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, pakankamas Gigabaitų, apdorojamų „IBM SaaS“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

- d. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Operacijų dokumente.
- e. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymas

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente. Bus taikomas vienkartinis nustatymo mokestis šiems elementams:

- kiekvienam užsakytam „IBM SaaS“ egzemplioriui pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente;
- kiekvienai užsakytai papildomai tikrinimo aplinkai pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente;
- kiekvienai užsakytai papildomai proceso vykdymo aplinkai pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TDS nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

4. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„IBM SaaS“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „IBM SaaS“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „IBM SaaS“ bus nuolat pasiekama skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu ir internetinėje pranešimo apie problemą sistemoje. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, jai yra taikomos šios NS. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM SaaS“ dokumentacijoje ir „IBM Software Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos palaikymo vadove).

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 2 valandas	24 x 7

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė praleisti verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „IBM SaaS“ Vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „IBM SaaS“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „IBM SaaS“ 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 neprisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

6.2 Kontroliniai testai

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

6.3 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (Kliento darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendradarbiauti 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 asmens informaciją.

6.4 Greitinimo priemonės ir pavyzdinė medžiaga

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

6.5 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

1. „IBM SaaS“ apžvalga ir galimybės

„IBM SaaS“ suteikia verslo procesų valdymo platformą, skirtą verslo procesų matomumui ir valdymui užtikrinti. „IBM SaaS“ apima proceso kūrimo, vykdymo, stebėjimo ir optimizavimo galimybes.

Klientas turi įsigyti tam tikrą kiekį įgaliojimų arba vienašalių vartotojų teisių, kad gautų prieigą prie šių „IBM SaaS“ galimybių:

1.1 Operacinė aplinka

Atskiras „IBM SaaS“ egzempliorius apima priskirtąsias kūrimo, tikrinimo ir proceso vykdymo aplinkas, kurių charakteristikos tokios:

- Kūrimo aplinka – tai virtuali „Process Center Advanced“ aplinka, turinti bent vieną sandėlio mazgą. Kūrimo aplinkos talpa pagrįsta numatytoju autorių skaičiumi ir visais papildomais „IBM SaaS“ egzemplioriumi įsigytais autoriais.
- Tikrinimo aplinka – tai virtuali „Process Server Advanced“ aplinka, turinti vieną sandėlio mazgą. Tikrinimo aplinkos talpa pagrįsta „IBM SaaS“ egzemplioriumi įsigytų įgaliojimų arba vienašalių vartotojų skaičiumi.

Proceso vykdymo laiko aplinka – tai gerai pasiekiamą virtuali „Process Server Advanced“ aplinka, turinti bent du sandėlio mazgus ir gerai pasiekiamą duomenų bazės sandėlio mazgą. Ji pateikia gamybai parengtą aplinką. Proceso vykdymo laiko aplinkos talpa pagrįsta „IBM SaaS“ egzemplioriumi įsigytų įgaliojimų arba vienašalių vartotojų skaičiumi.

1.2 Įgalinimo programinė įranga

Su „IBM SaaS“ pateikiama įgalinimo programinė įranga yra:

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

1.3 Prieiga prie įrankio „Designer“

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

1.4 Įrankio „Designer“ naudojimo apribojimai

„IBM SaaS“ leidžia turėti prieigą ir naudoti „IBM Process Designer“ ir (arba) „IBM Integration Designer“ įgalinimo programinę įrangą ne daugiau nei penkiems (5) „IBM SaaS“ vartotojams.

1.5 Virtualus privatusis tinklas (VPN)

„IBM SaaS“ apima pasirenkamą atskirą programinę įrangą, naudojančią VPN ryšį, skirtą saugiam ir šifruotam „IBM SaaS“ ryšiui su išorinėmis nuo „IBM SaaS“ sistemomis, įskaitant Kliento tinklo sistemas. Informacija apie VPN teikiama pateikus prašymą raštu. Prašymą reikia siųsti SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Paskyros administratorius

„IBM SaaS“ suteikia Klientui Paskyros administratoriaus vartotojo prisijungimo vardą ir slaptažodį, skirtus prieigai prie operacinės aplinkos. Paskyros administratorius galės tvarkyti „IBM SaaS“ Vartotojo prieigą prie operacinės aplinkos ir priskirti bei naikinti „IBM SaaS“ Vartotojų vaidmenis. Paskyros administratorius gali priskirti administratoriaus privilegijas papildomiems „IBM SaaS“ vartotojams.

1.7 „IBM SaaS“ pagrindinis puslapis

„IBM SaaS“ pagrindiniame puslapyje „IBM SaaS“ vartotojai gali pasiekti jiems pagal vaidmenį priskirtas „IBM SaaS“ operacinės aplinkos galimybes.

1.8 Vartotojo tvarkymo puslapis

Vartotojo tvarkymo puslapyje Paskyros administratoriai gali kurti ir naikinti naujus vartotojus bei priskirti vaidmenis. „IBM SaaS“ vartotojai vartotojo tvarkymo puslapyje gali tvarkyti savo asmeninę vartotojo informaciją. „IBM SaaS“ vartotojams galima priskirti vieną arba daugiau vaidmenų, kurie suteiks prieigos teisę prie konkretaus vaidmens apibrėžtų „IBM SaaS“ galimybių.

1.9 El. pašto pranešimai

Į „IBM SaaS“ įtraukta pranešimų funkcija, kurią naudojant „IBM SaaS“ vartotojai informuojami apie „IBM SaaS“ prieigą, vaidmenų priskyrimus ir slaptažodžio keitimus. Pranešimų funkcija taip pat praneša administratoriams apie „IBM SaaS“ būsenos ir suplanuotus keitimus.

1.10 Kasdienis automatinis atsarginių kopijų kūrimas internetu

„IBM SaaS“ kasdien kurs atsarginę kopiją, kuri, jei reikia, gali būti naudojama automatiniam „IBM SaaS“ atkūrimui. Atsarginė kopija yra šifruojama ir saugoma kitoje duomenų centro vietoje tame pačiame pasauliniame regione.

1.11 Automatinis stebėjimas ir atkūrimas

„IBM SaaS“ stebės paslaugos pasiekiamumą ir atkurs jį, jei paslauga nereaguos arba taps nepasiekiamą.

2. „IBM SaaS“ pasirenkamos funkcijos

2.1 Papildomas autorius

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

2.2 „IBM Business Process Manager on Cloud“ tikrinimo aplinka

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomų tikrinimo aplinkų naudoti ne gamyboje. Kiekviena tikrinimo aplinka pateikia atskirą virtualiąją proceso serverio aplinką. Šios aplinkos talpa pagrįsta įsigytų Tikrinimo aplinkos vartotojų skaičiumi.

2.3 „IBM Business Process Manager on Cloud“ proceso vykdymo laiko aplinka

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomų proceso vykdymo laiko aplinkų naudoti gamyboje ir ne gamyboje. Šios aplinkos talpa pagrįsta įsigytų Proceso vykdymo vartotojų skaičiumi.

2.4 Papildoma saugykla

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomos saugyklos vietos BPM vidinėje duomenų bazėje ir įdėtąją dokumentų saugyklą. Saugyklos kiekį (GB padidėjimas priklauso nuo virtualiosios sistemos) galima taikyti atskirai aplinkai arba išskaidyti kelioms „IBM SaaS“ egzemplioriaus aplinkoms.

2.5 Papildoma atmintis

„IBM SaaS“ suteikia galimybę įsigyti papildomos atminties, kai apdorojimo sprendimo atminties reikalavimai peržengia įsigytų vartotojų teisių skaičiui suteikiamas kompiuterijos galimybes. Atminties kiekį (16 GB padidėjimas) galima taikyti atskirai aplinkai arba išskaidyti kelioms „IBM SaaS“ egzemplioriaus aplinkoms.

2.6 „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional“

„On Demand Consulting (ODC) Professional“ paslauga apima nuotolinę prieigą per internetinį ODC portalą, skirtą ne daugiau nei penkiems (5) kūrėjams (Prenumeratoriaus kontaktams). Prenumeratoriaus kontaktai turi galimybę visą parą pasiekti žinių bibliotekos straipsnius, sprendimų greitinimo priemones ir išteklius, taip pat turi neribotą prieigą pateikti užklausas klausimų-atsakymų dialogo lange ODC Kliento įgalinimo vadovui ir susijusiems ekspertams. Prenumeratoriaus kontaktai gali prašyti pagalbos dėl bet kurio „BMP on Cloud“ aspekto, įskaitant platformos architektūrą, sprendimų diegimą ir pateikimo metodologiją.

2.7 „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise“

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

metodologiją. Prenumeratoriaus kontaktas gali užsisakyti iki 24 valandų per prenumeratos mėnesį „IBM On Demand Consulting“, skirtą abipusiškai sutartai pagalbai dėl darbo produktų rezultatų su baigtiniais pradžios ir pabaigos terminais. Darbo produktų rezultatai gali apimti pagalbą naudojant specifinius šablonų pavyzdžius arba gamybai parengtą sprendimo kodą. Prenumeratoriaus kontaktas taip pat dalyvauja kassavaitiniuose būsenos aptarimuose su IBM ODC kliento įgaliotuoju vadovu. Jei pagalba dėl darbo produktų rezultatų per prenumeratos mėnesį sudarys daugiau nei 24 val., IBM gali sutikti teikti tokią pagalbą pagal atskirą raštišką susitarimą su Klientu.

2.8 „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer“

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

2.9 „IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services“

„Migration Services“ gali padėti perkelti BPM taikomąją programą iš vietinės BPM aplinkos į BPM debesyje. Perkėlimo įvertinimas apima tokius veiksmus kaip esamų sistemų aparatinės ir programinės įrangos konfigūracijų analizę, esamos BPM taikomosios programos, įskaitant versijos suderinamumo, analizę ir naudingiausių perkėlimo parinkčių įvertinimą. Perkėlimo planavimas ir pristatymas apima tokius veiksmus kaip pagalbą kuriant perkėlimo planą bei pagalbą pristatant perkėlimo artefaktų perkėlimo ir perkėlimo iš programos į programą įrankius. Ši prenumerata apima iki 30 val. perkėlimo veiksmų ir neribotą klausimų bei atsakymų skyriaus pagalbą per prenumeratos mėnesį. Su šia prenumerata susiję darbai bus atliekami nuotoliniu būdu (naudojant tokius įrankius, kaip ekranų bendrinimas). Jei pagalba dėl darbo produktų rezultatų per prenumeratos mėnesį sudarys daugiau nei 30 val. arba reikės atlikti darbus vietoje, ne nuotoliniu būdu, IBM gali sutikti teikti tokią pagalbą pagal atskirą raštišką susitarimą su Klientu.

B priedas

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

1. Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „IBM SaaS“ 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 „IBM SaaS“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „IBM SaaS“ 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 „IBM SaaS“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „IBM SaaS“ dalies.

2. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

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

* Jei „IBM SaaS“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokeskis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „IBM SaaS“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 60 Prastovų min.

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