

## „IBM Emptoris Program Management 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 Emptoris Program Management on Cloud“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support“
- „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“
- „IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement“
- „IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement“
- „IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement“
- „IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service“
- „IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement“

### 2. Mokesčio apskaičiavimas

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

- a. **Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras, kiekvienam unikaliam Įgaliotajam vartotojui, kuriam yra suteikta prieiga prie „IBM SaaS“ pasiūlymo, priskirtas 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 „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

Šioje „IBM SaaS“ Įgaliojo vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus Įgaliotajam vartotojui suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui.

- b. **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.
- c. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriumi pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

### 3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

#### 3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

### 3.2 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos ir priežiūros prenumeratos teikiamos nuotoliniu būdu arba IBM vietoje. Projektų planai ir dokumentacija pateikiama kaip IBM priklausantys dokumentai, o Klientas turi neribotą teisę juos kopijuoti ir naudoti savo verslo reikmėms. IBM per 20 dienų nuo užsakymo gavimo paskirs teikimo išteklius ir kas savaitę pateiks ataskaitas apie projekto būseną. Tikimasi, kad įsipareigojimai dėl nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos bus užbaigti per 150 dienų nuo paslaugos veikimo pradžios.

### 3.3 Patikrinimas

Klientas i) palaikys ir gavęs prašymą teiks įrašus ir sistemos įrankių išvestį bei suteiks prieigą Kliento patalpose, kai tai pagrįstai bus reikalinga IBM ir jos nepriklausomam auditoriui, kad patikrintų, kaip Klientas laikosi šios Sutarties sąlygų, ir ii) nedelsdamas užsakys bei apmokės visas reikiamas teises pagal tuo metu IBM galiojančius tarifus ir kitus tokio patikrinimo metu nustatytus mokesčius bei prievolės, nurodytas IBM sąskaitoje faktūroje. Šie sąlygų laikymosi patikrinimo įsipareigojimai galioja visą „IBM SaaS“ laikotarpį ir dvejus metus po jo.

### 4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

„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“ 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, „IBM SaaS“ bus automatiškai atnaujinta 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

IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas siūlomas su „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas. „IBM SaaS“ palaikymo kortelėms stebėti naudojami paskesni sudėtingumo lygiai.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo. Pastaba: su klientu 7 dienas per savaitę visą parą dirbsime, kai reikės spręsti kritines problemas, su sąlyga, kad Klientas turi techninių išteklių, reikalingų dirbti tomis valandomis.	Per 1 val.	24 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pirm.–penkt. darbo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pirm.–penkt. darbo valandomis

## **6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos**

### **6.1 Bendrosios nuostatos**

Klientas sutinka, kad viešojoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „IBM SaaS“ prenumeratoriumi.

### **6.2 Trečiosios šalies svetainė ir paslaugos**

Jeigu Klientas arba „IBM SaaS“ vartotojas perduoda turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitą tarnybą, į kurią „IBM SaaS“ pasiūlymas nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir „IBM SaaS“ vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų bet kokį 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.

### **6.3 Duomenys**

„IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo 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 arba glaudžiau bendradarbiauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdydys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmeninę informaciją.

Visose ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ir Šveicarijoje atliekamoms operacijoms taikomos šios sąlygos: Klientas sutinka, kad IBM gali tvarkyti turinį, įskaitant bet kuriuos asmens duomenis (ES direktyvoje 95/46/EB apibrėžta šio termino reikšmė), už šalies ribų šiose šalyse: Kanadoje, Indijoje, Airijoje ir Jungtinėse Amerikos Valstijose. Klientas sutinka, kad IBM pranešusi gali keisti šį šalių sąrašą, pagrįstai nustačius, kad tai būtina teikiant ir palaikant „IBM SaaS“. Perduodant Europos ekonominės erdvės arba Šveicarijos gyventojų asmens duomenis, šalys arba atitinkamos jų susijusios įmonės gali sudaryti atskiras standartines nemodifikuotas ES tipinių sąlygų sutartis, remdamosis EB sprendimu 2010/87/ES, pašalinusios neprivalomus punktus. Visi ginčai ar atsakomybė, kylanti dėl šių sutarčių, net jei jas sudarė susijusios įmonės, šalių bus sprendžiami taip, tarsi tarp šių šalių kilęs ginčas ar atsakomybė būtų apibrėžti šios Sutarties sąlygose.

### **6.4 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 adresą, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

### **6.5 „Backup“**

Gamybos Egzempliorių atsarginės kopijos kuriamos kasdien, ne gamybos Egzempliorių – kas savaitę. IBM gamybos Egzempliorių Kliento duomenų atsarginę kopiją saugos maksimalų 90 dienų laikotarpį, ne gamybos Egzempliorių – septynias dienas. Klientas atsakingas už „IBM SaaS“ saugos konfigūravimą, kad neleistų atskiriems vartotojams panaikinti duomenų, o Klientas žino ir sutinka, kad IBM neįsipareigoja atkurti panaikintų duomenų ir, jei taip nutiktų, gali skaičiuoti mokestį už savo pastangas.

### **6.6 „IBM SaaS“ galiojimo pabaiga**

Iki „IBM SaaS“ galiojimo pabaigos arba nutraukimo Klientas gali gauti duomenų naudodamas bet kokias „IBM SaaS“ teikiamas atskaitų kūrimo arba eksportavimo funkcijas. Pasirinktinio duomenų išgavimo paslaugos teikiamos pagal atskirą sutartį. Per 30 dienų nuo „IBM SaaS“ galiojimo pabaigos arba nutraukimo datos gavus palaikymo užklausą iš Kliento, IBM grąžins Klientui elektroninę Kliento turinio kopiją savuoju programos formatu.

### **6.7 „IBM SaaS“ versijų naujinimai**

IBM įdiegs ir konfigūruos programinės įrangos naujinius „IBM SaaS“ gamybos arba ne gamybos Egzemplioriuose abipusiu susitarimu nustatytu laiku, atsižvelgdama į suplanuotą pasiekiamumą darbo valandomis Kliento laiko juostoje. Klientas gali prašyti suplanuoti savaitgaliais, atsižvelgiant į galimus „IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential“ arba „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“ prenumeratų tvarkaraščius. „IBM Emptoris Program Management on

Cloud Premier Premium Support“ prenumeratoriai įgyja versijos naujinimo planavimo savaitgaliais pirmenybę.

IBM prieš 12 mėnesių praneš apie programinės įrangos, pateiktos kaip „IBM SaaS“ dalis, versijos palaikymo nutraukimą. Bendradarbiaudama su Klientu, IBM perkels visus Kliento „IBM SaaS“ Egzempliorius į palaikomas programinės įrangos versijas iki palaikymo nutraukimo datos. Klientas prisiims perkėlimo išlaidas. Jeigu perkėlimas į palaikomą programinės įrangos versiją nebaigiamas per nurodytą laikotarpį dėl kitų priežasčių, o ne išskirtinai IBM arba jos rangovų uždelsimo, IBM gali nutraukti šią sutartį prieš 30 dienų raštu apie tai pranešusi Klientui.

## **6.8 Duomenų bazės atnaujinimai**

IBM kartą per ketvirtį (arba iki keturių kartų per ketvirtį turint „Premium support“ prenumeratą) replikuos gamybos duomenų bazės turinį į Kliento ne gamybos aplinką kiekvienoje įsigytoje ne gamybos sistemoje. Atnaujinimo paslaugos atliekamos abiejų pusių sutartu laiku, pagal nustatytą planą.

## **6.9 Klientui teikiami sertifikatai**

„IBM SaaS“ bus sukonfigūruota naudoti IBM teikiamą internetinį universalųjį išteklių adresą, nebent Klientas pateikia specialią užklausą naudoti savo internetinį internetinį universalųjį išteklių adresą. Jei Klientas „IBM SaaS“ pasirenka naudoti savo internetinį universalųjį išteklių adresą, Klientas prisiima visą atsakomybę už universaliojo išteklių adresą priežiūrą ir šių adresų bei visų reikiamų sertifikatų atnaujinimo mokesčius. Klientas privalo pateikti IBM būtinus sertifikatus ir sąrankos informaciją, kol Kliento „IBM SaaS“ tikrinimas bus baigtas.

## **6.10 Avarinis atkūrimas**

Kai dabartinę palaikomą „IBM SaaS“ versiją naudojantis Klientas įsigyja bent vieną ne gamybos aplinką, įvykus nuo IBM nepriklausančiam rimtam sistemos gedimui dėl stichinės nelaimės (pvz., gaisrai, žemės drebėjimui, potvyniui ir t. t.), bus atliktas avarinis atkūrimas atliekant komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus, kad atkurtų Kliento gamybos duomenis į vieną iš Kliento ne gamybos aplinkų per 72 valandas. Tai nėra garantija ir nėra jokios paslaugų lygio sutarties.

## **6.11 Kaupiamųjų teisių reikalavimas**

Klientai privalo įsigyti Egzemplioriaus teises bei Įgalotojo vartotojo teises, kurių pakaktų „IBM Emptoris Program Management on Cloud“ „IBM SaaS“ vartotojams.

## **6.12 Nebūtinės teisės**

Administruojantys vartotojai yra įtraukti į „IBM SaaS“ pasiūlymą. Klientui nebūtina įsigyti „IBM SaaS“ administruojantiems vartotojams skirtų Įgalotojo vartotojo teisių. Administruojantis vartotojas turi teisę nustatyti programą ir duomenų teises, skirtas išlaidų vaidmeniui / grupei, keisti programos ypatybes, konfigūruoti matmenis, rodiklius ir atributus. Jis turi teisę konfigūruoti strateginės tiekimo valdymo platformos vidinius ir išorinius vartotojus, organizacijas, duomenų šaltinius, grupes, vaidmenis, darbo srautus, kategorijas ir pagrindinius tiekėjo įrašus.

## A priedas

### 1. „IBM SaaS“ aprašas

„IBM Emptoris Program Management on Cloud“ suteikia galimybes galutiniams vartotojams matyti programą realiuoju laiku ir aktyviai tvarkyti įvairių programų valdymo veiklą. Konfigūruojamos formos ir darbo eigos leidžia galutiniams vartotojams naudoti ir tvarkyti pagrindines programos užduotis. Šis „IBM SaaS“ pasiūlymas leidžia galutiniams vartotojams aktyviai stebėti, vertinti ir sekti sutaupytas lėšas ir programos tikslus, naudojant valdymo pultus ir ataskaitų galimybes. Į šį pasiūlymą įtrauktos toliau išvardytos galimybės.

#### a. Užduočių valdymas

Galimybės kurti užduotis, priskirti vaidmenis, nustatyti įspėjimus ir pranešimus bei susieti su pirminiais projektais. Vartotojai gali kurti užduočių gaires ir susieti jas su susijusiais tiekimo įvykiais ir sutartimis. Taisyklėmis pagrįstos būsenos užtikrina užduočių naujinimus ir įžvalgą, ar projektas vykdomas pagal planą.

#### b. Programų ir projektų valdymas

Programų ir projektų valdymo galimybės leidžia vartotojams naudojantis šablonais kurti projektus, sudarytus iš kelių užduočių, ir priskirti šiems projektams komandas ir išteklius. Vartotojai gali stebėti projektus ir programas, matyti problemas ir įspėjimus bei sekti sutaupytas lėšas pagal projektą arba programą.

#### c. Ataskaitų sritys ir ataskaitos

Pirkimų iniciatyvos sukauptos vienoje centrinėje vietoje, kur jas galima stebėti naudojant tinkintus valdymo pultus ir ataskaitas. Vartotojai gali sekti eigą ir kurti ataskaitas pagal užduotis arba gaires.

#### d. Sutaupytų lėšų sekimas

Registruoja projekto arba užduoties sutaupytas lėšas ir automatiškai priskiria patvirtintas sutaupytas lėšas projekto arba programos lygiui. Teikia parinktį, leidžiančią nustatyti taupymo programų ir ataskaitų kūrimo patvirtinimo darbo eigas.

#### e. Problemų sekimas

Seka problemas ir riziką, darančias įtaką darbo eigoms, programoms ir projektams. Teikia įžvalgų apie pasiektas gaires ir leidžia vartotojams stebėti kliūtis. Automatiškai koreguoja užduoties būseną, atsižvelgiant į problemos / rizikos rimtumą, ir neleidžia užbaigti užduočių, kuriose yra neišspręstų problemų.

#### f. Išteklių valdymas

Leidžia stebėti išteklių naudojimą, seka kiekvieno vartotojo priskirtas užduotis ir užduoties dienas. Pateikia ataskaitą apie vidutinę užduoties trukmę, užbaigimą ir kitus pagrindinius našumo indikatorius (KPI).

#### g. Darbo eigos valdymas

Leidžia vartotojams kurti darbo eigas, naudojant grafinio modeliavimo priemonę, ir priskirti įspėjimus bei pranešimus.

#### h. Sauga

Suteikia galimybę naudojant vaidmenimis pagrįstus saugos apribojimus pagal programas, projektus, užduotis arba gaires tvarkyti konkrečių vartotojų vaidmenis ir prieigą.

#### i. Užklausų valdymas

Leidžia vartotojams kurti užklausas, pagrįstas konfigūruotomis formomis. Užklausų valdymo funkcija naudoja konfigūruotą darbo eigos valdymo priemonę, leidžiančią skirstyti ir nukreipti užklausas atitinkamiems vartotojams.

„IBM SaaS“ įgalins Klientus įvesti ir tvarkyti turinį, apimančią informaciją, kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenine informacija (AI):

- kontaktinė informacija (vardas, adresas, el. paštas, telefono numeris, darbuotojo ID, kaštų centras);
- techniniai identifikatoriai (vartotojo vardas, slaptažodis, IP adresas, MAC adresai)

Ši „IBM SaaS“ sukurta nesilaikant jokių specialiųjų reguliuojamojo turinio, pavyzdžiui, slaptos asmeninės informacijos, saugomos sveikatos informacijos, saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „IBM SaaS“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „IBM SaaS“. Jokiomis aplinkybėmis Klientas negali naudoti šios „IBM SaaS“ apsaugotai informacijai apie sveikatą rinkti, apdoroti arba saugoti.

„IBM SaaS“ šifruoja turinį perduodama duomenis tarp IBM tinklo ir tinklo prieigos taško arba galutinio vartotojo įrenginio. „IBM SaaS“ šifruoja turinį, kai yra neaktyvi laukdama duomenų perdavimo, jei Klientas naudoja 10.1.1 arba naujesnę „IBM SaaS“ versiją, kitu atveju turinio užšifravimas prieš įtraukiant jį į „IBM SaaS“ yra Kliento atsakomybė.

## **2. Pasirenkamos funkcijos**

### **2.1 „IBM Emptoris Program Management Read Only“**

Klientams leidžiama pasiekti ir ieškoti programų valdymo ir užklausų valdymo saugyklose, peržiūrėti ataskaitas, kurti užklausas ir dalyvauti darbo eigose kaip tvirtintojams arba nukreipėjams, gauti įvertinimus ir atsakyti į juos, gauti ir atsakyti į užduotis ir (arba) užklausas, gauti ir naujinti priskirtos užduoties būseną, taip pat gauti įspėjimus apie riziką.

### **2.2 „IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment“**

Šį pasiūlymą galima naudoti kaip Kliento ne gamybos veiklos dalį, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimą, veikimo reguliavimą, trikčių diagnostavimą, kontrolinį testą, parengimą, kokybės užtikrinimo veiksmus ir (arba) viduje naudojamų „IBM SaaS“ pasiūlymo priedų ar plėtinių kūrimą naudojant paskelbtas taikomųjų programų programavimo sąsajas.

## **3. „Premium Support“ pasiūlymai**

### **3.1 „IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support“**

Šis pasiūlymas apima iki keturių duomenų bazės naujinimų per ketvirtį, patobulintą tikslinę 99,7 % Paslaugos lygio sutartį (PLS) ir versijos naujinimų planavimą savaitgalį, o ne darbo valandomis.

„IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support“ taip pat leidžia naudotis „Accelerated Value Leader“ (AVL) paslaugomis. AVL gali būti IBM darbuotojas arba IBM subrangovas ir jis atliks šias užduotis:

- **Problemų valdymas**  
IBM teiks reguliarias ataskaitas apie būseną, padės palaikyti ryšį tarp Kliento ir IBM dėl problemų, teiks atvirų šaltinių sprendimą ir mėnesines veiklos valdymo ataskaitas.
- **Aktyvus palaikymas**  
IBM paskirs nurodytą kontaktinį asmenį, kuris suteiks rekomendacijų ir pagalbą naudojant „IBM SaaS“, ir taip sumažins „IBM SaaS“ kylančias problemas arba nuo jų apsaugos. Ši veikla gali apimti (neapsiribojant) Klientui teikiamos įgaliojimų programų problemų analizės ataskaitas (vadinamas APAR), su kuriomis susidūrė kiti Klientai, pagalbą kuriant rizikos mažinimo planus, kai Kliento aplinkai siūlomi pakeitimai, pvz., versijos naujinimai, dalyvavimas produkto cikle ir priežiūros planavime bei periodinių ataskaitų teikimas.
- **Dalijimasis įgūdžiais**  
IBM padės gerinti su „IBM SaaS“ susijusius Kliento įgūdžius teikdama kvietimus į instruktažus, kuriuos ves vyresnieji techniniai specialistai, ir išankstinę prieigą prie techninės informacijos.

Klientas privalo:

- paskirti Pirminį kontaktinį asmenį, kuris bus atsakingas už palaikymo kortelės informacijos, naujinimų, pataisų gavimą ir platinimą, išskirtinių incidentų prioritetų suteikimą, taip pat incidentų būsenos ataskaitų peržiūrą prieš kreipiantis į IBM pagalbą;
- perduoti Pagrindinio kontaktinio asmens išsamią kontaktinę informaciją „IBM SaaS“ naudojimo pradžioje ir perduoti visus Pagrindinio kontaktinio asmens keitimus IBM įspėjus raštu per AVL prieš 30 dienų;
- dalyvauti konferenciniuose skambučiuose, kuriuos organizuoja AVL;

### 3.2 „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“

Šis pasiūlymas apima visas „IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support“ charakteristikas ir dar šias:

- Nuotoliniu būdu teikiama metinė sveikatos patikra  
IBM atliks „IBM SaaS“ Kliento konfigūracijos, diegimo ir naudojimo sveikatos patikros įvertinimą. Šis įvertinimas apims rezultatus ir rekomendacijas, ką galima būtų patobulinti „IBM SaaS“ naudojime. Dalį šios paslaugos sudaro IBM įsipareigojimas peržiūrėti Kliento diegimo originalią dokumentaciją, peržiūrėti atviras APAR, apklausti galutinius vartotojus, peržiūrėti Kliento „IBM SaaS“ konfigūraciją, pateikti integracijų ir pritaikymų kiekviename modulyje įvertinimą ir pateikti analizės ataskaitą su rezultatais, pastebėjimais ir rekomendacijomis, ką reikėtų patobulinti.
- Nuotoliniu būdu teikiamas paslaugos versijos naujinimas  
IBM pateiks paslaugų versijos naujinimus Klientams, naudojančiams 10.0 arba naujesnę „IBM SaaS“ versiją, kad ji būtų atnaujinta į naujesnę tos pačios versijos leidimą. Klientas privalo užsiprenumeruoti ne gamybos aplinkos „IBM SaaS“, perskaityti visą naujo leidimo dokumentaciją, sukurti ir turėti naujinimo projekto planą ir pateikti tinkamas palaikymo korteles, kad būtų atnaujintas „IBM SaaS“. IBM pateiks nuorodas dėl Kliento projekto ir vartotojų įgalinimo planų, „IBM SaaS“ konfigūravimo failų peržiūros ir valdymo, naujų funkcijų peržiūros ir versijos naujinimo testavimo.
- Pritaikyto kodo diegimas  
IBM suteiks pritaikymo kodo, kurį sukūrė IBM profesionalios paslaugos, diegimą (pagal atskirą šalių sudarytą sutartį) kaip „IBM SaaS“ dalį.
- Verslo apžvalgos kas ketvirtį  
IBM bendradarbiaus su Klientu, kad apžvelgtų Kliento „IBM SaaS“, įskaitant Kliento sistemos pritaikymą, atliekamus veiksmus, problemas ir ateities planus.
- Versijos naujinimų savaitgaliais prioritetas planavimas  
Klientas įgys prioritetą planuoti naujinimus savaitgaliais su laikais, rezervuotais Klientui ar kitiems Klientams, įsigijusiems „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“.
- Išorinis kodas  
Klientas privalo užsiprenumeruoti „IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support“, kad į „IBM SaaS“ galėtų įdiegti priskirtus artefaktus, pvz., vartotojo priedus, adapterius ar kitus išorinius procesus.

### 4. Nuotoliniu būdu teikiamos paslaugos

Kad IBM galėtų vykdyti paslaugų įsipareigojimus, Klientas turi:

- paskirti Kliento kontaktinį asmenį, su kuriuo bus bendraujama visais su „IBM SaaS“ susijusiais klausimais ir kuris turės teisę veikti Kliento vardu visais su „IBM SaaS“ susijusiais klausimais; jis veiks kaip tarpininkas tarp IBM ir visų Kliento padalinių, dalyvaujančių „IBM SaaS“; dalyvaus projekto būsenos aptarimo susitikimuose, gaus ir pateiks informaciją, duomenis ir sprendimus per tris (3) darbo dienas nuo IBM paprašymo; padės spręsti ir perskirti „IBM SaaS“ problemas Kliento organizacijoje, kai to reikės;
- suteikti IBM prieigą prie Kliento „IBM SaaS“;
- bendradarbiauti vykdant Kliento užduotis ir veikslą;
- pripažinti ir sutikti, kad šios Paslaugos yra skirtos palaikyti vienai verslo sričiai, kurioje diegiama programinė įranga, su vienu reikalavimų rinkiniu. „IBM SaaS“ palaiko diegimą kelioms verslo sritims, tačiau papildomoms sritims gali būti reikalingi papildomi Paslaugų įsipareigojimai;
- pateikti Kliento verslo reikalavimus, susijusius su įsigytais Paslaugų įsipareigojimais;
- būti atsakingas už tikrinimo planų, atitinkamų tikrinimo scenarijų ir susijusių duomenų kūrimą ir diegimą;
- būti atsakingas už galutinio vartotojo procedūrų tobulinimą bei įgalinimo paslaugų kūrimą ir pateikimą galutiniams vartotojams;
- pasitarti su IBM prieš įtraukdamas trečiąsias šalis, kurių darbas gali turėti įtakos IBM galimybei teikti Paslaugas, ir būti atsakingas už tų trečiųjų šalių valdymą ir veikimą.

## **4.1 Paslaugų įsipareigojimai**

### **4.1.1 „IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement“**

IBM teiks paslaugas, kad galėtų įdiegti užklausų valdymo funkciją su Kliento metaduomenimis, užklausų darbo eiga ir su vienu užklausos tipu susijusiais pranešimais. IBM praves 8 val. trukmės kūrimo seminarą, kuriame bus aptarti Kliento reikalavimai ir šie vieno užklausos tipo elementai: metaduomenų reikalavimai, darbo eigos reikalavimai, pranešimų reikalavimai, vartotojo vaidmuo, užklausos saugos kūrimas ir organizacija bei ataskaitų teikimo reikalavimai. IBM suteiks iki 16 val. administravimo įgalinimo, konfigūruojant užklausų struktūras, ir iki aštuonių valandų galutinio vartotojo mokymo turinio kūrimo konsultacijas. IBM sukurs vieną prototipą ne gamybos aplinkoje, pagrįstą kūrimo strategija. IBM integruos į gamybos „IBM SaaS“ ribotą konfigūracijų rinkinį, kad palaikytų Kliento komandos įgalinimą baigiant integraciją. Tai apims vieną užklausos tipą, iki 10 papildomų konkretaus Kliento metaduomenų laukų, susijusių su užklausa, iki penkių užklausos darbo eigų su daugiausia iš viso 15 sprendimo taškų visose darbo eigose, iki trijų užklausos pranešimų ir iki dviejų vartotojo vaidmenų su saugos konfigūracija vienam Kliento reikalavimui. IBM teiks Kliento testavimo veiklos palaikymą, įskaitant programinės įrangos problemų sekimą ir eskalavimų valdymą pagal 1 svarbos IBM palaikymo korteles. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

### **4.1.2 „IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement“**

IBM teiks paslaugas, kad „IBM SaaS“ būtų galima sukonfigūruoti vieną papildomą Užklausos tipą pagal „IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement“ pristatymą. „IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

### **4.1.3 „IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement“**

IBM teiks paslaugas, kad galėtų įdiegti projektų valdymo funkciją su Kliento metaduomenimis, projekto darbo eiga ir su vienu projekto šablonu susijusiais pranešimais. IBM praves aštuonių valandų trukmės kūrimo seminarą, kuriame bus aptarti Kliento reikalavimai ir vieno projekto šablono elementai: projekto užduotys, metaduomenų reikalavimai, darbo eigos reikalavimai, projekto pranešimų reikalavimai, vartotojo vaidmuo, projektui priskirtinos saugos kūrimas ir organizacija bei projekto ataskaitų teikimo reikalavimai. IBM suteiks iki 16 val. Administravimo įgalinimo, konfigūruojant projekto struktūras, ir iki aštuonių valandų galutinio vartotojo mokymo turinio kūrimo konsultacijas. IBM sukurs vieną prototipą ne gamybos aplinkoje, pagrįstą kūrimo strategija. IBM tiesiogiai integruos į gamybos „IBM SaaS“ ribotą konfigūracijų rinkinį, kad palaikytų Kliento komandos įgalinimą baigiant integraciją. Tai apims vieną projekto šabloną, iki 10 papildomų konkretaus Kliento metaduomenų laukų, susijusių su Projektu, iki penkių projekto darbo eigų su daugiausia iš viso 15 sprendimo taškų visose darbo eigose, iki trijų projekto pranešimų ir iki dviejų vartotojo vaidmenų su saugos konfigūracija vienam Kliento reikalavimui. IBM teiks Kliento testavimo veiklos palaikymą, įskaitant programinės įrangos problemų sekimą ir eskalavimų valdymą pagal 1 svarbos IBM palaikymo korteles. „IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

### **4.1.4 „IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service“**

IBM teiks paslaugas, kad „IBM SaaS“ būtų galima sukonfigūruoti vieną papildomą projekto šabloną pagal „IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement“ pristatymą. „IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

### **4.1.5 „IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement“**

IBM Kliento administratoriams teiks „IBM SaaS“ įgalinimo paslaugas. Tai apims administracinių funkcijų apžvalgas, geriausių praktikų aptarimą, praktinę patirtį vykdant administratoriaus funkcijas bandomojoje svetainėje ir atsakymą į konkrečius Kliento klausimus įgalinimo seanso metu. IBM praves „IBM SaaS“ administravimo funkcijų įgalinimo seminarą, apimančią užklausų tipus ir projektų šablonus su susijusiais metaduomenimis, darbo eigos, vartotojų vaidmenų ir saugos, ataskaitų teikimo ir pranešimų konfigūravimo funkcijomis. Į seminarą bus įtraukta funkcijų apžvalga ir praktinis Kliento vartotojų supažindinimas su programine įranga. „IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement“ arba „IBM Emptoris Program Management Project Manager



Implementation Service Engagement“ būtina įsigyti ir įvykdyti kartu su šia paslauga arba iki šios paslaugos įvykdymo.

# IBM Naudojimo sąlygos – Paslaugų lygio sutartis

## 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

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per trisdešimt darbo dienų nuo įvykio, kuris turėjo įtakos „IBM SaaS“ prieinamumui. 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 neviršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „IBM SaaS“ dalies.

Jei naudojamas „IBM SaaS“ paketas (atskiros „IBM SaaS“, supakuotos ir parduodamos kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „IBM SaaS“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesčių už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „IBM SaaS“ paketu.

### 2. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
< 99,7 % Klientams, įsigijusiems „Premium Support“	2 %
< 99 %, jei „Premium Support“ neįsigyta	2 %
<97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

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

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>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį</p>
---	---