

# IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

## IBM BigInsights on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM BigInsights on Cloud Small Data Node with IBM Open Platform (IOP)
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
- IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

IBM Bluemix, IBM-ova cloud platforma temeljena na otvorenim standardima za izgradnju, izvođenje i upravljanje aplikacijama i uslugama, tehnički je preduvjet za IBM SaaS. Novi korisnici mogu registrirati pristup preko online registracijskog obrasca: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom naplate navedenom u Transakcijskom dokumentu:

- **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

#### 3.2 Naknade za postavljanje

Sljedeće usluge postavljanja kupuju se na temelju Angažmana i naplatit će se po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

##### 3.2.1 IBM BigInsights on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Ova usluga postavljanja pruža do 50 sati savjetovanja na daljinu za aktivnosti početnog pokretanja, uključujući (1) pomoć za slučajeve korištenja, (2) poduku o najboljim postupcima za izvještaje, kontrolne ploče i druge alate sustava, (3) usmjerenu pomoć i pružanje savjeta za pripremu, izvođenje i validaciju početnog učitavanja podataka i (4) druge važne koje se odnose na administraciju i konfiguraciju (zajednički nazvano "Aktivnosti pokretanja"). Usluge istječu 90 dana od datuma kupnje ovlaštenja ili

datuma kada IBM obavijesti Klijenta da je njegov pristup IBM SaaS-u omogućen, ovisno koji od tih datuma nastupa kasnije, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### 3.2.2 IBM BigInsights on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Ova usluga postavljanja pruža do 50 sati savjetovanja na daljinu za izvođenje Aktivnosti pokretanja ili drugih navedenih aktivnosti čiji se opseg određuje za vrijeme kupnje u jednom ili više međusobno dogovorenih transakcijskih dokumenata. Usluge istječu 12 mjeseci od datuma kupnje ovlaštenja ili na zadnji dan početnog perioda pretplate IBM SaaS-a, ovisno koji od tih datuma nastupa ranije, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

## 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

## 5. Softver za omogućavanje

Sljedeća ovlaštenja za IBM-ov softver uključena su kao softver za omogućavanje u skladu s odredbama odgovarajućih licenci za IBM-ove programe i ograničenjima navedenim ispod:

### InfoSphere DataStage

Ovlaštenje: 280 PVU-ova (kao što je definirano u dokumentu Informacija o licenci za InfoSphere DataStage)

Ograničenje upotrebe: Klijent može koristiti InfoSphere DataStage samo za unos podataka u IBM SaaS.

### InfoSphere DataStage i QualityStage Designer

Ovlaštenje: 2 istodobna korisnika (kao što je definirano u dokumentu Informacija o licenci za InfoSphere DataStage i QualityStage Designer)

Ograničenje upotrebe: Klijent može koristiti InfoSphere DataStage i QualityStage Designer samo za unos podataka u IBM SaaS.

## 6. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS pruža se putem e-pošte, online foruma i online sustava izvještavanja o problemima dostupnom na portalu za Klijente na <https://support.ibmcloud.com>. IBM će pružiti Priručnik za podršku za IBM Software as a Service koji sadrži informacije o kontaktiranju tehničke podrške i druge informacije i procese. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora tijekom sati dok je aktivna podrška	Pokrivenost za vremena odgovora
1	<p><b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b></p> <p>Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.</p> <p>Kod problema s Ozbiljnošću 1 Klijent mora biti dostupan IBM-u za pomoć u dijagnozi problema tijekom perioda od 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, inače će se problem spustiti na Ozbiljnost 2.</p>	Unutar jednog sata	24x7

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljna vremena odgovora tijekom sati dok je aktivna podrška	Pokrivenost za vremena odgovora
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i ne predstavlja kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## 7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 7.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači posluje u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

### 7.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

### 7.3 Osobni podaci i regulirani podaci

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema nikakvim određenim sigurnosnim zahtjevima za regulirani sadržaj, na primjer za osobne informacije ili osjetljive osobne informacije. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS. IBM SaaS se ne može koristiti za prijenos ili pohranu bilo kakvih Zaštićenih zdravstvenih informacija obuhvaćenih Zakonom o prenosivosti zdravstvenih informacija i odgovornosti (engl. Health Information Portability and Accountability Act - HIPAA) iz 1996. godine, osim u slučaju kada (a) IBM i Klijent sklope primjenjivi Ugovor s poslovnim suradnikom i (b) IBM dostavi Klijentu izričitu pisanu potvrdu da se IBM SaaS može koristiti sa Zaštićenim zdravstvenim informacijama.

### 7.4 Twitter podaci

#### 7.4.1 Definicije

**Izveštaj o analizi** – označava rezultat ili izlazne podatke kreirane u Klijentovim aplikacijama na IBM SaaS-u tijekom procesa analiziranja i izvođenja informacija iz Twitter sadržaja. Takvi rezultati ne mogu sadržavati Twitter sadržaj, ali mogu sadržavati sadržaj koji duplicira Twitter sadržaj, na primjer pojmove za pretraživanje i upućivanja na teme Tweetova.

**Tweet ID** – označava jedinstveni identifikacijski broj koji Twitter generira za svaki Tweet.

**Tweetovi** – označava javni upis čiji tekst nema više od 140 znakova i koji je upisao krajnji korisnik usluge Twittera.

**Twitter sadržaj** – označava Tweetove i Tweet ID-ove, informacije javnog profila krajnjeg korisnika Twittera i sve izvedene informacije.

#### **7.4.2 Pristup i korištenje Twitter sadržaja**

IBM SaaS Klijentu omogućuje odabir i pristup Twitter sadržaju za Klijentovu upotrebu isključivo unutar IBM SaaS-a. Twitter sadržaj nije u IBM-ovom vlasništvu niti ga IBM kontrolira. Twitter sadržaj može uključivati materijale koji su nedopušteni, neprecizni, pogrešni, neprikladni ili nepoželjni na neki drugi način. IBM ili njegovi dobavljači nemaju obvezu pregledavanja, filtriranja, provjere, uređivanja ili uklanjanja bilo kakvog Twitter sadržaja. Međutim, IBM ili njegovi dobavljači mogu to napraviti po vlastitom nahođenju. Klijent prihvaća da će na IBM-ov zahtjev odmah izbrisati ili modificirati bilo koji Tweet koji može biti pohranjen u IBM SaaS-u.

#### **7.4.3 Obujam Twitter podataka**

Ako je Klijent stekao ovlaštenja za IBM SaaS konfiguraciju koja uključuje barem petnaest (15) čvorova u sklopu IBM SaaS-a, Klijent može dobiti pristup za Twitter sadržaj.

#### **7.4.4 Ograničenja za Twitter sadržaj**

Klijent neće:

- a. Koristiti Twitter sadržaj na način koji krši bilo koje mjerodavno pravo, uključujući, ali ne ograničavajući se na propise o privatnosti ili u bilo koje neovlaštene ili neprikladne svrhe.
- b. Preuzimati ili uklanjati Twitter sadržaj iz IBM SaaS-a. Međutim, Izvještaji o analizi se mogu preuzeti ili ukloniti iz IBM SaaS-a.
- c. Bilo kojoj trećoj strani omogućiti pristup bilo kojem Twitter sadržaju uključenom u IBM SaaS.
- d. Koristiti Twitter sadržaj u bilo koje druge svrhe osim za ograničenu primjenu koju dozvoljava IBM SaaS.
- e. Skupljati, predmemorirati ili pohranjivati podatke o lokaciji ili geografske informacije sadržane u Twitter sadržaju odvojeno od Tweeta kojem su pridružene ili koristiti podatke o lokaciji ili geografske podatke uključene u Twitter sadržaj u bilo koje druge svrhe osim za pronalaženje lokacije označene u Tweetu.
- f. Kombinirati Twitter sadržaj s drugim podacima, osim u slučajevima kada je Twitter sadržaj uvijek jasno pripisan Twitteru.
- g. Koristiti Twitter sadržaj dostupan u sklopu IBM SaaS-a za izvođenje analize na maloj grupi osoba ili jednoj osobi u bilo kakve nezakonite ili diskriminirajuće svrhe.
- h. Prikazivati Twitter sadržaj za koji Klijent ima pristup u sklopu IBM SaaS-a.
- i. Koristiti Twitter sadržaj ili njegovu analizu u IBM SaaS-u kao dio mreže oglašavanja.
- j. Koristiti Twitter sadržaj za potrebe provođenja analize koja obuhvaća redovita mjerenja bazirana na vremenu koristeći iste ili slične metodologije za potrebe uspoređivanja uspješnosti televizijskog programa u određenom periodu ili u odnosu na definirani skup ili podskup drugih televizijskih programa.
- k. Koristiti bilo skupne metrike Twitterovih korisnika, na primjer broj korisnika ili računa, dobivene tijekom pristupanja i korištenja Twitter sadržaja u sklopu IBM SaaS-a u bilo koje svrhe.

#### **7.4.5 Raskid od strane IBM-a**

Klijentov pristup i upotreba Twitter sadržaja će se prekinuti nakon raskida IBM SaaS-a. Bez obzira na navedeno, osim prava obustave i raskida navedenih u Ugovoru, IBM može prestati pružati pristup Twitter sadržaju u bilo kojem trenutku, bez najave i bez obveze pružanja povrata sredstava, odobrenja ili druge naknade Klijentu.

#### **7.4.6 Odricanje od odgovornosti za jamstvo i naknadu štete za Twitter sadržaj**

BEZ OBZIRA NA JAMSTVO NAVEDENO U UGOVORU, TWITTER SADRŽAJ SE PRUŽA ISKLJUČIVO "TAKAV KAKAV JEST", "PREMA DOSTUPNOSTI", SA SVIM GREŠKAMA, I KLIJENTOVA UPOTREBA TWITTER SADRŽAJA PREDSTAVLJA ISKLJUČIVO NJEGOV RIZIK. IBM NE DAJE I OVIM SE ODRIČE BILO KOJIH I SVIH DRUGIH IZRIČITIH I POSREDNIH JAMSTAVA, UKLJUČUJUĆI SVA POSREDNA JAMSTVA KOJA SE ODOSE NA MOGUĆNOST PRODAJE, KVALITETU, IZVEDBU, PODOBNOST ZA ODREĐENU SVRHU, NEKRŠENJE, PRAVO VLASNIŠTVA I BILO KOJA JAMSTVA KOJA PROIZLAZE IZ POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVAČKIH ODNOSA VEZANIH UZ TWITTER SADRŽAJ. IBM NE JAMČI DA ĆE PRISTUP TWITTER SADRŽAJU BITI NEPREKIDAN ILI DA ĆE BITI BEZ GREŠAKA.

OVO ODRICANJE OD JAMSTVA MOŽDA NIJE VAŽEĆE U NEKIM PRAVNIM NADLEŽNOSTIMA I KLIJENT MOŽE IMATI JAMSTVENA PRAVA PO PRAVU KOJE SE NE MOŽE IZUZETI ILI PONIŠTITI ODRICANJEM. BILO KOJE TAKVO JAMSTVO VRIJEDI SAMO TRIDESET (30) DANA OD DATUMA KADA OVAJ UGOVOR STUPA NA SNAGU (OSIM AKO TAKAV ZAKON NE ODREĐUJE DRUGAČIJE). BILO KOJA IBM-OVA OBVEZA NAKNADE ŠTETE KLIJENTA U SKLOPU OVOG UGOVORA SE NI NA KOJI NAČIN NE ODNOSI NA KLIJENTOV PRISTUP I KORIŠTENJE TWITTER SADRŽAJA.

#### 7.4.7 Upotreba unutar vlade Sjedinjenih Država

Twitter sadržaj je "komercijalna stavka", kako je taj pojam definiran u 48 C.F.R. 2.101, koja se sastoji od "komercijalnog računalnog softvera" i "dokumentacije komercijalnog računalnog softvera", u skladu s upotrebom tih pojmova u 48 C.F.R. 12.212. Bilo kakva upotreba, modificiranje, izvodi, prikazivanje, izdavanje, izvođenje, prikazivanje, otkrivanje ili distribucija Twitter sadržaja od strane bilo kojeg subjekta državne uprave je zabranjena, osim kako je izričito dozvoljeno u odredbama ovog ToU-a. Osim toga, bilo kakva upotreba od strane subjekata državne uprave SAD-a mora biti u skladu s 48 C.F.R. 12.212 i 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Ako Klijent koristi Twitter sadržaj po Klijentovoj službenoj dužnosti, kao zaposlenik ili predstavnik upravnog tijela SAD-a, određene države ili lokalnog upravnog tijela i Klijent nema pravnu mogućnost prihvaćanja nadležnosti, mjesta ili drugih klauzula navedenih ovdje, onda se te klauzule ne odnose na takav subjekt, ali samo u mjeri u kojoj to zahtijeva mjerodavno pravo. Ugovaratelj/proizvođač je Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

### 7.5 Obveze Klijenta

Klijent je odgovoran za sljedeće:

- nakon IBM-ove početne konfiguracije IBM Open Platform komponenata i svih izabranih BigInsights modula, za nadgledanje, konfiguriranje i upravljanje IBM Open Platform komponentama koje se izvode pod Ambarijem i BigInsights modula. Primjeri tih komponenata i softvera uključuju, ali nisu ograničeni na HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R itd. Klijent ima fleksibilnost izabrati komponente koje želi pokrenuti, ali je time i odgovoran za nadgledanje i zaustavljanje ili pokretanje tih komponenti;
- ograničavanje pristupa IBM SaaS-u članovima svoje organizacije dostavljanjem URL-a, korisničkog imena i lozinke dostupnih nakon dodjele IBM SaaS klastera i dodjelu i otkazivanje pristupa (pomoću unosa i LDAP-u);
- razvoj, prema potrebi ili zahtjevima, programa i aplikacija na usluzi za analiziranje podataka i stjecanje spoznaja. Klijent je također odgovoran za kvalitetu i performanse takvih razvijenih programa ili aplikacija;
- upotrebu i održavanje bilo kojeg dozvoljenog softvera ili podataka koji se dodaju u klaster u ime Klijenta. IBM može pružiti pomoć, ali neće održavati, premještati ili uklanjati dozvoljeni softver i podatke koje Klijent doda i koji popunjavaju particiju ili imaju utjecaja na rad usluge;
- korištenje Hadoop funkcije šifriranja podataka dostupne u SaaS-u za šifriranje podataka u skladu s poslovnim zahtjevima;
- povremenu provjeru sljedeće veze radi informiranja o planiranim prekidima rada koji mogu, ali i ne moraju remetiti redovno poslovanje – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- sigurnosno kopiranje svih podataka, meta podataka, konfiguracijskih datoteka i parametara okoline u skladu s poslovnim zahtjevima kako bi se osigurao kontinuitet;
- Vraćanje podataka, meta podataka, konfiguracijskih datoteka i parametara okoline iz bilo koje sigurnosne kopije da bi se osigurao kontinuitet u slučajevima kada se pojavi bilo koji tip greške klastera, uključujući, ali ne ograničavajući se na grešku podatkovnog centra ili jedinice, poslužitelja, čvrstog diska ili softvera; i
- osiguravanje kontinuiteta, kompatibilnosti i performansi IBM SaaS platforme nakon instalacije dopuštenog softvera (uključujući bilo koje open source pakete) i nadogradnju IBM Open Platform komponenata ili BigInsights softvera.

Klijent može:

- na IBM SaaS-u instalirati i izvoditi samo softver potreban za izvođenje ili podršku analize podataka preko unaprijed instaliranog IBM Open Platform ili BigInsights softvera. Klijentu je zabranjeno instalirati ili koristiti bilo koji drugi softver bilo koje vrste u IBM SaaS-u; i

- instalirati dodatne open source pakete za upotrebu s IBM SaaS-om na čvorovima. IBM nema obvezu pružanja podrške za te pakete i nije odgovoran za utjecaj koji ti dodatni paketi imaju na performanse IBM SaaS-a. Ako IBM utvrdi da softver koji je instalirao Klijent kompromitira sigurnost ili smjernice sigurnosne usklađenosti za infrastrukturu, poslužitelj ili okolinu, IBM ga može onemogućiti ili ukloniti.

## 7.6 IBM-ove operativne odgovornosti

U sklopu IBM SaaS-a IBM će:

- pružiti poslužitelje, pohranu i mrežnu infrastrukturu za klaster i upravljati njima;
- pružiti početnu konfiguraciju IBM Open Platform komponenata i bilo kojih izabranih BigInsights modula;
- pružiti vatrozid usmjeren prema internetu i unutarnji vatrozid za zaštitu i izolaciju i upravljati njime;
- izvoditi nadgledanje i upravljanje za sljedeće komponente IBM SaaS-a:
  - (1) Mrežne komponente
  - (2) Poslužitelji i njihova lokalna pohrana
  - (3) Operativni sustav
  - (4) Hadoop spremište za upravljanje ključevima
  - (5) LDAP na Hadoop klasteru
  - (6) Ambari upravitelj klastera
- i
- pružati zakrpe održavanja, uključujući odgovarajuće sigurnosne zakrpe za operativni sustav, IBM Open Platform i bilo koje izabrane BigInsights module (ali ne za bilo koji softver ili komponente koje Klijent zasebno doda).

Redovno održavanje koje ne zahtijeva prekid rada sustava ("neprekidajuće" održavanje) i održavanje koje može zahtijevati prekid rada sustava i ponovno pokretanje ("prekidajuće" održavanje), izvodit će se u planiranim vremenima objavljenim na <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Promjene u planiranim vremenima održavanja objavit će se barem 24 sata unaprijed. Klijent će biti obaviješten o dodatnim planiranim prekidima rada barem 24 sata unaprijed.

## 8. Ciljna razina usluge

IBM pruža sljedeću ciljnu razinu usluge ("SLO") za IBM SaaS nakon što IBM omogući IBM SaaS Klijentu.

IBM će pružiti SLO jednak 99,9% dostupnosti usluge uz mjerenje sljedećih parametara:

- a. Mogućnosti postavljanja aplikacije bilo pomoću portala ili reda naredbe
- b. Mogućnosti povezivanja s aplikacijskom uslugom
- c. Dostupnosti pojedine instance usluge

Trenutno nema ponuđenih odobrenja razina usluge ili izvještavanja.

## Dodatak A

### 1. Opis IBM SaaS-a

IBM BigInsights on Cloud pruža unaprijed instalirane baremetal poslužitelje koji sadrže IBM Open Platform i fakultativne module i spremni su za upotrebu. Osnovna ponuda uključuje sljedeće infrastrukturne elemente:

- Hardverski poslužitelji
- Mrežna infrastruktura
- Vatrozid usmjeren prema internetu
- Operativni sustav
- LDAP poslužitelj
- Baza meta podataka
- Hadoop spremište za upravljanje ključevima

IBM SaaS se temelji na IBM Open Platformu s Apache Hadoopom, što uključuje:

- Apache Hadoop, uključujući MapReduce, YARN i HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Ambari upravitelj klastera
- AvroHBase
- Hive
- Kerberos
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

IBM BigInsights on Cloud pruža konfiguracije s čvorovima podataka i čvorom upravljanja. Svaki klaster mora imati oba tipa čvorova.

- a. Čvorovi podataka sadržavaju podatke koji će se analizirati i na njima se izvode programi koje je Klijent razvio za analiziranje podataka. Podatke (izuzevši bilo koje podatke koje IBM može, ali nema obvezu, pružiti u sklopu IBM SaaS-a u budućnosti) i dozvoljeni softver, programe i aplikacije (pogledajte Odlomak s naslovom "Klijentove obveze") će pružiti Klijent.
- b. Upravljački čvorovi sastoje se od usluga (kao što su NameNode, Job Tracker, Upravljačka konzola, HBase Master itd.), koji pomažu kod upravljanja i nadgledanja usluga na svim čvorovima podataka (kao što su datanode, Hbase regija, pratitelj zadataka itd.)

IBM BigInsights on Cloud pruža se na temelju konfiguracije koja najbolje ispunjava Klijentove potrebe. Dostupne su sljedeće konfiguracije čvorova:

Tip ponude	Mala konfiguracija	Srednja konfiguracija	Velika konfiguracija
<b>Čvor podataka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 jezgri 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 64 GB RAM</li> <li>• 16 TB (diskovi za OS)</li> <li>• 20 TB (diskovi za internu pohranu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 jezgri 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 128 GB RAM</li> <li>• 16 TB (diskovi za OS)</li> <li>• 28 TB (diskovi za internu pohranu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 12 jezgri 2690 v3 Sandy bridge</li> <li>• 256 GB RAM</li> <li>• 16 TB (diskovi za OS)</li> <li>• 32 TB (diskovi za internu pohranu)</li> </ul>
<b>Čvor upravljanja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 jezgri 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 64 GB RAM</li> <li>• 16 TB (diskovi za OS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 10 jezgri 2650 v3 Sandy bridge</li> <li>• 128 GB RAM</li> <li>• 16 TB (diskovi za OS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 12 jezgri 2690 v3 Sandy bridge</li> <li>• 256 GB RAM</li> <li>• 16 TB (diskovi za OS)</li> </ul>

## 2. Fakultativne usluge

### 2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Ova fakultativna ponuda uključuje sljedeće funkcije:

- Big R
- Strojno učenje
- Analiza teksta
- Big SQL
- BigSheets

### 2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Ova fakultativna ponuda uključuje sljedeće funkcije:

- Big SQL
- BigSheets