

## Описание Услуги IBM Cloud Service

### Watson Analytics

Ниже приводится Описание Услуги для вашего Заказа:

#### 1. Cloud Service

Предложение Cloud Service описывается ниже, а его части указываются в Документе с Заказом на конкретные выбранные предложения. Документ с Заказом включает Ценовое предложение, которое предоставляется вам, и Свидетельство о Правах (CoP), в котором указывается дата начала и срок действия Cloud Services. Выставление счетов начнется после предоставления услуги Cloud Service.

#### 1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics предоставляет комплексные возможности аналитики в облачной среде и помогает пользователям сконцентрироваться на основных факторах, влияющих на развитие бизнеса. Благодаря автоматизации процедуры доступа к данным и функциям предиктивного анализа IBM Cloud Service выявляет и объясняет скрытые шаблоны и взаимоотношения, что позволяет быстрее понять причины происходящих событий.

Предложение Cloud Service предоставляет следующие возможности:

- Плодотворное взаимодействие с пользователями – представление данных и аналитических выводов в формате, позволяющем пользователям лучше понимать свои данные и взаимодействовать с ними.
- Исследование данных – визуальное изучение данных и взаимодействие с ними с целью обнаружения моделей и шаблонов и извлечение аналитической информации.
- Управляемое аналитическое исследование – встроенные функции предиктивной аналитики, которые автоматически определяют статистические корреляции и выполняют анализ основных факторов.
- Диалог на естественном языке – возможность взаимодействия с данными с помощью интерфейса, использующего ключевые слова на английском языке, в основе которых лежат известные бизнес-термины.
- Mobile First – версия, оптимизированная для планшетных компьютеров, позволяющая проводить анализ в мобильном режиме.
- Доступ к данным – автоматический доступ к вашим данным и уникальная оценка их готовности к проведению анализа, в ходе которой отмечаются потенциальные проблемы, которые могут исказить результаты.

#### 1.2 Доступ уровня Freemium

Пользователям предоставляется возможность бесплатного доступа к услуге Cloud Service ("Уровень Freemium") со следующими ограничениями:

- Однопользовательская среда
- Загрузка и анализ отдельных файлов .xls, .xlsx или .csv, содержащих менее 100000 строк и 50 столбцов.
- Совокупный объем используемых ресурсов хранения - 500 МБ, причем учитывается пространство, которое занимают исходные файлы, загруженные в облачную среду, и содержимое, созданное приложением.
- Экспорт объектов осуществляется только в формате PDF.

Заказчики, которые хотят превысить эти пределы, должны оформить подписку на Watson Analytics Personal Edition.

### 1.3 IBM Watson Analytics Personal Edition

IBM Watson Analytics Personal Edition - это однопользовательская среда, которая включает следующие функции и возможности:

- Загрузка файлов .xls, .xlsx или .csv, содержащих не более 1000000 строк и 256 столбцов.
- Совокупный объем используемых ресурсов хранения - 2 ГБ, причем учитывается пространство, которое занимают исходные файлы, загруженные в облачную среду, и содержимое, созданное приложением.
- Экспорт в формат PPT.

## 2. Описание безопасности

### 2.1 Правила безопасности

В IBM существует группа информационной безопасности, и IBM поддерживает правила конфиденциальности и безопасности, которые доводятся до сведения сотрудников IBM. IBM требует проведения обучения в области конфиденциальности и безопасности для тех лиц, которые занимаются поддержкой центров обработки данных IBM. Правила и стандарты IBM в области безопасности пересматриваются ежегодно. Нарушения безопасности, происходящие в IBM, рассматриваются в соответствии с комплексными процедурами реагирования.

### 2.2 Управление доступом

Доступ к данным клиентов, если таковой необходим, разрешен только авторизованным представителям службы поддержки IBM в соответствии с принципами разграничения обязанностей. При доступе к клиентским данным для всех соединений используется шифрование. Вся информация о доступе к клиентским данным и их передаче в хостинг-среду или из нее записывается в журнал. В пределах ЦОД IBM, осуществляющих поддержку настоящей Услуги Cloud Service, запрещается использование WIFI.

### 2.3 Целостность данных и доступность услуги

Изменения в операционные системы и прикладное программное обеспечение вносятся в соответствии с процедурой IBM по управлению изменениями. IBM осуществляет мониторинг центров обработки данных круглосуточно (в режиме 24x7). Авторизованные администраторы и сторонние поставщики регулярно проводят сканирование на выявление внутренних и внешних уязвимостей с целью обнаружения и устранения потенциальных рисков нарушения безопасности систем. В ЦОД IBM поддерживаются различные протоколы доставки информации для передачи данных по общедоступным сетям. В их числе: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME и VPN. Данные резервного копирования, которые хранятся за пределами ЦОД, шифруются перед отправкой.

### 2.4 Регистрация информации о выполняемых действиях в журналах

IBM ведет журналы, в которых регистрируются действия в отношении систем, приложений, хранилищ данных, промежуточного ПО и сетевых устройств, которые способны вести журналы и имеют соответствующую конфигурацию, поддерживающую их ведение. Чтобы свести к минимуму возможность несанкционированного вмешательства и обеспечить централизованное выполнение процедур анализа, оповещения и создания отчетов, запись информации о выполняемых действиях осуществляется в реальном времени в центральные журналы. Информация журналов анализируется как в реальном времени, так и периодически путем создания аналитических отчетов для выявления аномального поведения. Эксплуатационная группа оповещается об обнаруженных отклонениях и в случае необходимости обращается за помощью к дежурному специалисту по безопасности (в режиме 24x7).

### 2.5 Физическая безопасность

IBM поддерживает стандарты физической безопасности, которые призваны ограничить несанкционированный физический доступ к ЦОД IBM. Для доступа в ЦОД используется ограниченное число точек, вход контролируется с помощью двухфакторной аутентификации и камер наблюдения. Доступ разрешен только авторизованному персоналу с подтвержденными правами. Операционный персонал проверяет наличие подтверждения со стороны руководства и выдает пропуск, обеспечивающий необходимый доступ. Сотрудники, получившие такие пропуска, должны сдать другие виды пропусков и могут использовать только пропуск для доступа к ЦОД в период выполнения своих обязанностей. Использование пропусков регистрируется. Посетители, не являющиеся сотрудниками IBM, регистрируются при входе на территорию ЦОД и могут

перемещаться только в сопровождении. Зоны доставки грузов и погрузочные площадки, а также другие области, в которые могут попасть неавторизованные лица, находятся под контролем и изолируются.

## 2.6 Соблюдение нормативных требований

IBM ежегодно проходит сертификацию, подтверждая соответствие своей политики конфиденциальности принципам Safe Harbor, которые определило Министерство торговли США: эти принципы касаются записи, выбора, передачи информации, доступа и точности, безопасности и контроля/обеспечения соблюдения. IBM ежегодно проводит проверку производственных ЦОД на соответствие стандарту SSAE 16 (или эквивалентному стандарту). IBM проверяет соответствие действий, связанных с конфиденциальностью и безопасностью, бизнес-требованиям компании. В компании регулярно проводятся оценки и аудиторские проверки с целью подтверждения соответствия правилам информационной безопасности. Сотрудники IBM и сотрудники поставщиков ежегодно проходят обучение по вопросам безопасности. Сотрудники ежегодно получают напоминания об ответственности за соблюдение правил делового поведения, конфиденциальности и об обязательствах IBM в сфере безопасности.

## 3. Обязательства по обеспечению уровня обслуживания

IBM берет на себя следующие обязательства по обеспечению уровня обслуживания ("SLA") в отношении Cloud Service. Вы осознаете, что соглашение SLA не является для вас гарантией. Настоящее SLA не распространяется на уровень Freemium услуги Cloud Service.

### 3.1 Определения

- a. "Кредит доступности" – это действие IBM в ответ на обоснованную Претензию. Кредит доступности применяется в виде кредита или скидки в будущем счете на оплату подписки на услугу Cloud Service.
- b. "Претензия" – это претензия, поданная вами в IBM согласно SLA на то, что в течение Договорного месяца не был достигнут Уровень Обслуживания.
- c. "Договорной месяц" – это полный месяц в течение срока действия Услуги, отсчитываемый с 12:00 EST (североамериканское восточное время) первого дня месяца по 23:59 EST последнего дня месяца.
- d. "Время простоя" – это период времени, в течение которого останавливалась работа производственных систем Cloud Service и ваши пользователи не могли использовать все аспекты Cloud Service, на которые у них были разрешения. Во Время простоя не входит период времени, когда услуга Cloud Service недоступна по следующим причинам:
  - (1) запланированное или объявленное отключение для сервисного обслуживания;
  - (2) События или причины, находящиеся вне контроля IBM (например, природные бедствия, отказ интернет-соединения, аварийное обслуживание и т.п.);
  - (3) проблемы с вашими приложениями, оборудованием или данными либо с приложениями, оборудованием или данными третьего лица;
  - (4) несоблюдение вами конфигураций системы и поддерживаемых платформ, необходимых для доступа к услуге Cloud Service;
  - (5) соблюдение IBM каких-либо планов, спецификаций или инструкций, предоставленных IBM вами или третьим лицом от вашего имени.
- e. "Событие" – это обстоятельство или ряд связанных обстоятельств, в результате которых не удалось достичь Уровня Обслуживания.
- f. "Уровень Обслуживания" – это стандарт, заданный ниже, по которому IBM измеряет уровень обслуживания, предоставляемого согласно данному Соглашению.

### 3.2 Кредиты доступности

- a. Чтобы подать Претензию, вы должны зарегистрировать в службе технической поддержки IBM (см. раздел Техническая поддержка) запрос о поддержке с уровнем Серьезности 1 для каждого События в течение двадцати четырех (24) часов с того момента, как вы впервые заметили, что Событие влияет на ваше использование услуги Cloud Service. Вам следует предоставить всю необходимую информацию о Событии и оказывать разумную помощь IBM в диагностике и исправлении События.

- b. Вы должны подать Претензию для Кредита доступности не позднее, чем через три (3) рабочих дня после окончания Договорного месяца, в течение которого возникли основания для Претензии.
- c. Кредиты доступности определяются исходя из продолжительности Времени простоя, которое отсчитывается от момента, когда вы сообщаете, что впервые подверглись воздействию события. По каждой действительной Претензии IBM будет применять наивысший применимый Кредит доступности, в зависимости от достигнутого Уровня Обслуживания в течение каждого Договорного месяца, в соответствии с нижеприведенной таблицей. IBM не будет предоставлять несколько Кредитов доступности для одного и того же События в одном Договорном месяце.
- d. Общий объем Кредита доступности, предоставляемого в отношении любого Договорного месяца, ни при каких обстоятельствах не должен превышать 10 процентов (10%) одной двенадцатой части (1/12) платежей, уплачиваемых вами IBM за Cloud Service в течение года.

### 3.3 Уровни Обслуживания

Доступность Cloud Service в течение Договорного месяца

Доступность в течение Договорного месяца	Кредит доступности (% ежемесячной цены подписки за Договорной месяц, которого касается Претензия)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Менее 95,0%	10%

Доступность, выраженная в процентах, вычисляется как: (а) общее число минут за Договорной месяц минус (b) общее число минут Времени простоя за Договорной месяц, деленное на (с) общее число минут в Договорном месяце.

Пример: 500 минут общего Времени простоя за Договорной месяц

Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут - 500 минут Времени простоя = 42700 минут <hr/> 43 200 минут	= 5%-ный Кредит доступности за Достигнутый Уровень Обслуживания в 98,8%
---	--

### 3.4 Другая информация, касающаяся SLA

Настоящее соглашение SLA относится только к клиентам IBM и не распространяется на претензии ваших пользователей, гостей, участников и приглашенных с разрешениями на Cloud Service, а также к пробным и бета-версиям услуг, которые предоставляет IBM. Соглашение SLA относится только к услугам Cloud Services, которые находятся в режиме производственного использования. Оно не относится к непроизводственным средам, включая, но не ограничиваясь этим, тестирование, восстановление после аварий, контроль качества или разработку.

## 4. Информация о разрешениях и выставлении счетов

### 4.1 Система расчета оплаты

Предложения Cloud Services предоставляются с использованием одной из следующих систем расчета оплаты в соответствии с указаниями в Документе с Заказом:

- a. Авторизованный Пользователь – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Авторизованный Пользователь - это отдельное лицо, которому предоставлен доступ к услуге Cloud Service. Клиент должен получить отдельное, специальное разрешение для каждого Авторизованного Пользователя, осуществляющего доступ к предложению Cloud Service любым прямым или опосредованным способом с помощью любых средств в течение периода измерения, указанного в Документе с Заказом. Разрешение для Авторизованного Пользователя принадлежит только данному Авторизованному Пользователю и не может использоваться совместно, его можно переназначить только в случае безвозвратной передачи разрешения Авторизованного

Пользователя другому лицу. Любое вычислительное устройство, запрашивающее выполнение или получающее на выполнение набор команд, процедур или приложений от Программы или иным образом управляемое Программой, считается отдельным Пользователем Программы, и для него необходимо разрешение, как если бы это устройство являлось физическим лицом.

- b. Гигабайт - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Гигабайт равен 2 в 30-й степени байт данных (1 073 741 824 байта). В Гигабайтах измеряется объем несжатых наборов данных, загруженных в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата количества Гигабайт, размещенных в Cloud Service в любой момент в течение периода измерений.

## **4.2 Платежи и выставление счетов**

Сумма, причитающаяся за предложение Cloud Service, указывается в Документе с Заказом.

## **4.3 Частичные месячные платежи**

Частичный месячный платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов. Сумма частичных месячных платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила вас о наличии доступа к предложению Cloud Service.

## **5. Срок действия и варианты продления**

### **5.1 Срок**

Срок действия услуги Cloud Service начинается с даты, когда IBM сообщает вам, что у вас есть доступ к Cloud Service, описанной в Документе с Заказом. В CoП, являющемся частью Документа с Заказом, будет указана точная дата начала и окончания срока действия. Если IBM предоставит доступ к дополнительным уровням Cloud Service, Вам будут разрешено повысить уровень использования Cloud Service в течение срока действия, для чего следует обратиться в IBM или к бизнес-партнеру IBM. Мы подтвердим повышение уровня использования в Документе с Заказом.

### **5.2 Варианты продления срока действия Cloud Services**

В вашем Документе с Заказом будет указано, предусматривается ли продление Cloud Service по окончании срока действия, для чего существуют следующие варианты:

#### **5.2.1 Автоматическое продление**

Если в вашем Документе с Заказом сказано, что продление является для вас автоматическим, вы можете прекратить использование Cloud Service, для которого истекает срок действия, направив письменный запрос как минимум за девяносто (90) дней до даты истечения срока, которая указана в Документе с Заказом. Если IBM или работающие с вами бизнес-партнер IBM не получат такое уведомление о прекращении использования до истечения срока, очередной срок будет автоматически продлен или на один год, или на срок, равный исходному, как указано в CoП.

#### **5.2.2 Непрерывное выставление счетов**

Если в Документе с Заказом указано, что выставление счетов является непрерывным, у вас сохранится доступ к Cloud Service и по окончании вашего периода использования и вам будут выставляться счета за использование Cloud Service на постоянной основе. Чтобы прекратить использование Cloud Service и остановить непрерывный процесс выставления счетов, вы должны за девяносто (90) дней предоставить IBM или бизнес-партнеру IBM письменное уведомление с требованием отмены Cloud Service. После отмены вашего доступа к Cloud Service вам будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся неоплаченными на месяц, в котором произошла отмена.

#### **5.2.3 Необходимость продления**

Если в Документе с Заказом указано, что срок использования является ограниченным, использование Cloud Service прекратится по окончании срока и ваш доступ к Cloud Service будет аннулирован. Для продолжения использования Cloud Service после даты окончания срока вы должны будете направить заказ представителю IBM по продажам или бизнес-партнеру IBM, для того чтобы приобрести подписку на новый период.

## 6. Техническая поддержка

Техническая поддержка для предложения Cloud Service предоставляется в течение периода подписки и недоступна в качестве отдельного предложения.

Информацию о Технической поддержке можно найти в Справочнике по поддержке программного обеспечения IBM, предоставляемого в качестве услуги (IBM SaaS Support Handbook).

Уровень серьезности	Определение уровней серьезности	Целевое время ответа службы поддержки	Время работы службы поддержки
1	<b>Серьезные последствия для бизнеса/простой услуги:</b> Чрезвычайно важные для бизнеса функции не работают или отказал очень важный интерфейс. Обычно это относится к производственной среде и указывает на невозможность доступа к услугам, что имеет критичные последствия для выполнения бизнес-операций. Такая ситуация требует немедленного исправления.	В течение 1 часа	24x7
2	<b>Существенное воздействие на бизнес:</b> Использование компонента или функции услуги серьезно ограничено или вы рискуете не уложиться в отведенные сроки.	В течение 2 рабочих часов	Рабочее время (пн - пт)
3	<b>Несущественное воздействие на бизнес:</b> Услугу или функцию можно использовать; последствия для бизнеса не критичны.	В течение 4 рабочих часов	Рабочее время (пн - пт)
4	<b>Минимальное воздействие на бизнес:</b> Вопрос или запрос нетехнического характера	В течение 1 рабочего дня	Рабочее время (пн - пт)

## 7. Соответствие стандарту Safe Harbor

IBM не определила, соответствует ли Cloud Service стандартам Safe Harbor в версии для США-ЕС и США-Швейцарии.

## 8. Дополнительная информация

### 8.1 Место извлечения выгоды

Налоги, если они применимы, зависят от местоположения, в котором, по вашему указанию, извлекается выгода из Cloud Services. IBM будет начислять налоги, считая бизнес-адрес, указанный при заказе Cloud Service, основным местом извлечения выгоды, если вы не предоставите IBM дополнительную информацию. Вы несете ответственность за актуальность такой информации и сообщите IBM о любых изменениях.

### 8.2 Отсутствие Персональных данных о состоянии здоровья

Cloud Service не предусматривает соответствия Акту США о передаче и защите данных учреждений здравоохранения ("HIPAA") и не может использоваться для передачи или хранения любых Персональных данных, относящихся к здоровью граждан.

### 8.3 Технология cookies

Вы осведомлены и согласны с тем, что IBM может, в рамках обычного функционирования и поддержки услуг Cloud Service, собирать персональную информацию о вас (ваших сотрудниках и подрядчиках), связанную с использованием Cloud Service, с помощью отслеживания действий и других технологий. IBM делает это для сбора статистических данных об использовании и информации об эффективности наших услуг Cloud Service с целью повышения качества обслуживания пользователей и/или настройки взаимодействия с вами. Вы подтверждаете, что вы получили или получили необходимые согласия, позволяющие IBM обрабатывать собранную персональную информацию для вышеуказанных целей в пределах IBM, компаний, входящих в состав IBM, и ее субподрядчиков, в тех странах, где IBM и ее субподрядчики ведут свою деятельность, с соблюдением применимых законов. IBM будет выполнять запросы, поступившие

от ваших сотрудников и подрядчиков, о доступе, изменении, исправлении или удалении собранной персональной информации, относящейся к ним.

#### **8.4 Уничтожение Содержимого**

IBM уничтожит ваши данные или содержимое при следующих условиях:

- a. Для пользователей уровня Freemium - через 90 дней отсутствия активности, связанной с учетной записью Freemium.
- b. Для пользователей версии Personal Edition - после истечения или отмены предоставления Cloud Service либо раньше по вашему запросу.